



# Resolución Directoral

San Juan de Miraflores, 11 SEP. 2019

## VISTO:

El expediente N° 19-016382-001, que contiene el Informe N° 057-2019-OEPE-HMA emitido por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico mediante la cual solicita la aprobación del Mapa de Procesos, Fichas Técnicas a Nivel 0 y Matriz Cliente Producto del Hospital María Auxiliadora.

## CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el Proceso de Modernización de la Gestión del Estado tiene como finalidad fundamental obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, y teniendo, entre otros objetivos, el alcanzar un Estado que se encuentre al servicio de la ciudadanía, que cuente con canales efectivos de participación ciudadana y que sea transparente en su gestión;

Que, la Estrategia de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, establece como línea de acción prioritaria la Mejora en la Calidad de Servicios, señalando que en los procedimientos administrativos debe promoverse un cambio hacia la búsqueda de mejora continua de la calidad de los servicios públicos y de la atención a los ciudadanos. En ese sentido, la optimización de procesos bajo el enfoque de la gestión por procesos será una de las intervenciones sobre las que se trabajará para avanzar hacia servicios públicos de calidad a nivel nacional;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, que en su Numeral 3.2 "Pilares Centrales de la Política de Modernización de la Gestión Pública" establece que la gestión por procesos debe implementarse paulatinamente en todas las entidades, para que brinde a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y eficaz, y logre resultados que los beneficien. Para ello, se deberán priorizar aquellos procesos que sean más relevantes de acuerdo con la demanda ciudadana, a su Plan Estratégico Institucional y a sus competencias para luego poder organizarse en función a dichos procesos;

Que, la Metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública en el marco del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, emitido por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, define al Mapa de Procesos Nivel 0, como un documento de gestión compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tiene la entidad, clasificados en procesos estratégicos, operativos o misionales y de apoyo o soporte, y de las fichas técnicas de cada proceso nivel 0;

Que, mediante Decreto Supremo N°008-2017-SA de fecha 03 de marzo del 2017, modificado por Decreto Supremo N°011-2017-SA, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones



del Ministerio de Salud; incorporando en su estructura organizacional a los Hospitales, órganos desconcentrados del Ministerio de Salud, dependientes de la Dirección de Redes Integradas de Salud en su jurisdicción que según su complejidad, desarrollan los procesos de recuperación y rehabilitación, así como también apoya la gestión de la promoción de salud y prevención y control de riesgos de enfermedades, en lo que le corresponda. Asimismo promueven la docencia y la investigación;

Que, mediante **Resolución Ministerial N° 1134-2017/MINSA**, se aprobó la Directiva Administrativa N° 245-OGPPM/MINSA “Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos y procedimientos en el Ministerio de Salud” así como sus anexos; con la finalidad que se brinde servicios en forma óptima y con calidad procurando atender oportunamente al ciudadano;

Que, mediante **Resolución Ministerial N° 860-2003-SA/DM** se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital María Auxiliadora en cuyo artículo 6° tiene como misión es prevenir los riesgos proteger del daño recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los pacientes, en condición de plena accesibilidad y de atención a la persona desde su concepción hasta su muerte natural;

Que, mediante Oficio Circular N° 181-2018-DGOS/MINSA, de fecha 12 de noviembre del 2018, la Dirección General de Operaciones en Salud del Ministerio de Salud hace llegar el Informe N° 226-2018-OOM-OGPP/MINSA, en la que concluye que se cuenta con propuestas de Mapa de Procesos de Nivel 0 y sus fichas técnicas de procesos de las DIRIS, Institutos Especializados y Hospitales del MINSA elaborado conforme a la metodología establecida en la Directiva Administrativa N° 245-2017-OGPPM/MINSA, en colaboración con sus equipos técnicos, validados por los Directores Generales, que cuentan con la opinión técnica favorable de la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Ministerio de Salud debiendo considerar el presente documento técnico y remitirlo a los órganos desconcentrados para el trámite de aprobación de los mapas de procesos de nivel 0 en el marco normativo vigente;

Que, el Hospital María Auxiliadora está enfocado hacia el logro de una Gestión Pública orientada a resultados que impacten en el bienestar del ciudadano; en dicho contexto viene implementando la gestión por procesos, para cuyo fin resulta necesario contar con el Documento Técnico de Gestión del Mapa de Procesos, Fichas Técnicas a Nivel 0 y Matriz Cliente Producto que identifique los procesos de la Institución, así como los objetivos específicos de cada proceso;

Que mediante Informe N° 057-2019-OEPE-HMA de fecha 28 de agosto del 2019, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, emite opinión técnica favorable al Documento Técnico de Gestión del Mapa de Procesos, Fichas Técnicas a Nivel 0 y Matriz Cliente Producto, solicitando su aprobación, de acuerdo a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual establece la visión, los principios y lineamientos del proceso de modernización, considerando el principal instrumento técnico normativo de gestión institucional;

Que, estando a la propuesta de los documentos de vistos, en ese sentido, resulta necesario expedir el acto resolutorio correspondiente;

Con la Facultades conferidas en el literal c) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital “María Auxiliadora, aprobado por Resolución Ministerial N° 860-2003-SA/DM;

Con los vistos del Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, y el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica



**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar el “Documento Técnico de Gestión del Mapa de Procesos, Fichas Técnicas a Nivel 0 y Matriz Cliente Producto del Hospital María Auxiliadora”, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.-** Encargar a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, la difusión, supervisión y cumplimiento a lo dispuesto en la presente resolución.

**Artículo Tercero.-** Encargar a la Oficina de Comunicaciones, la publicación de la presente Resolución y Documento Técnico de Gestión del Mapa de Procesos, Fichas Técnicas a Nivel 0 y Matriz Cliente Producto del Hospital María Auxiliadora, aprobado en la Página Web Institucional.



**REGISTRESE y COMUNIQUESE**



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
*Susana Oshiro Kanashiro*  
MC. SUSANA J. OSHIRO KANASHIRO  
DIRECTORA GENERAL (e)  
CMP 014662 RNE 005072



SJOK/PCS/JOC.

**DISTRIBUCIÓN:**

- ( ) Dirección General
- ( ) Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- ( ) Oficina Ejecutiva de Administración
- ( ) Oficina de Asesoría Jurídica
- ( ) Oficina de Comunicaciones
- ( ) Oficinas y Departamentos
- ( ) Archivo



PERÚ

Ministerio  
de Salud



HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

## ANEXO

### MAPA DE PROCESOS NIVEL 0

-

### FICHAS TECNICAS DE PROCESOS

Y

### MATRIZ CLIENTE PRODUCTO

### DEL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA



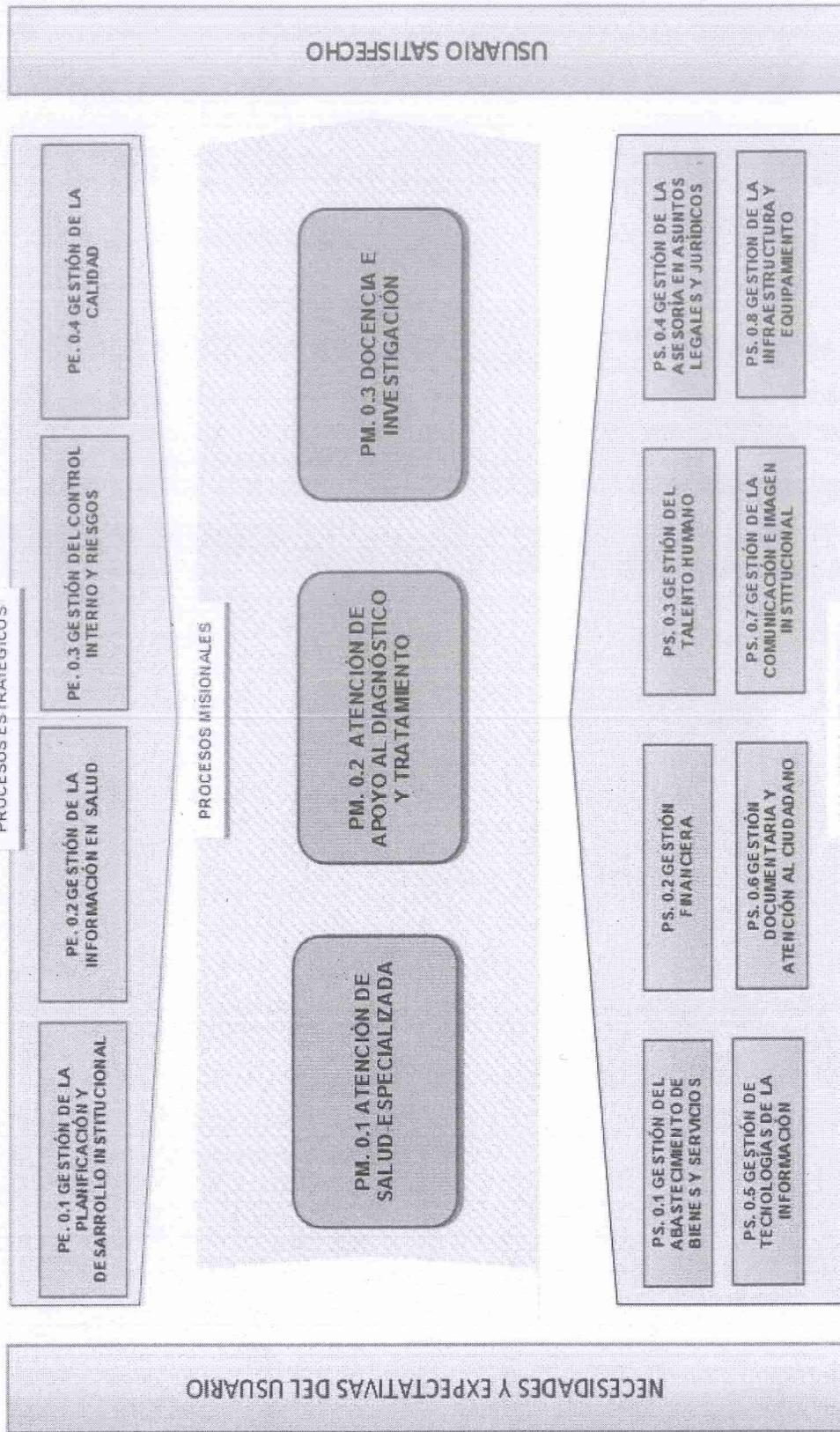
2019

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Lic. Adm. Carlos A. Quevedo Zavala  
JEFE UNIDAD DE ORGANIZACION - OEPE  
CLAR N° 93431



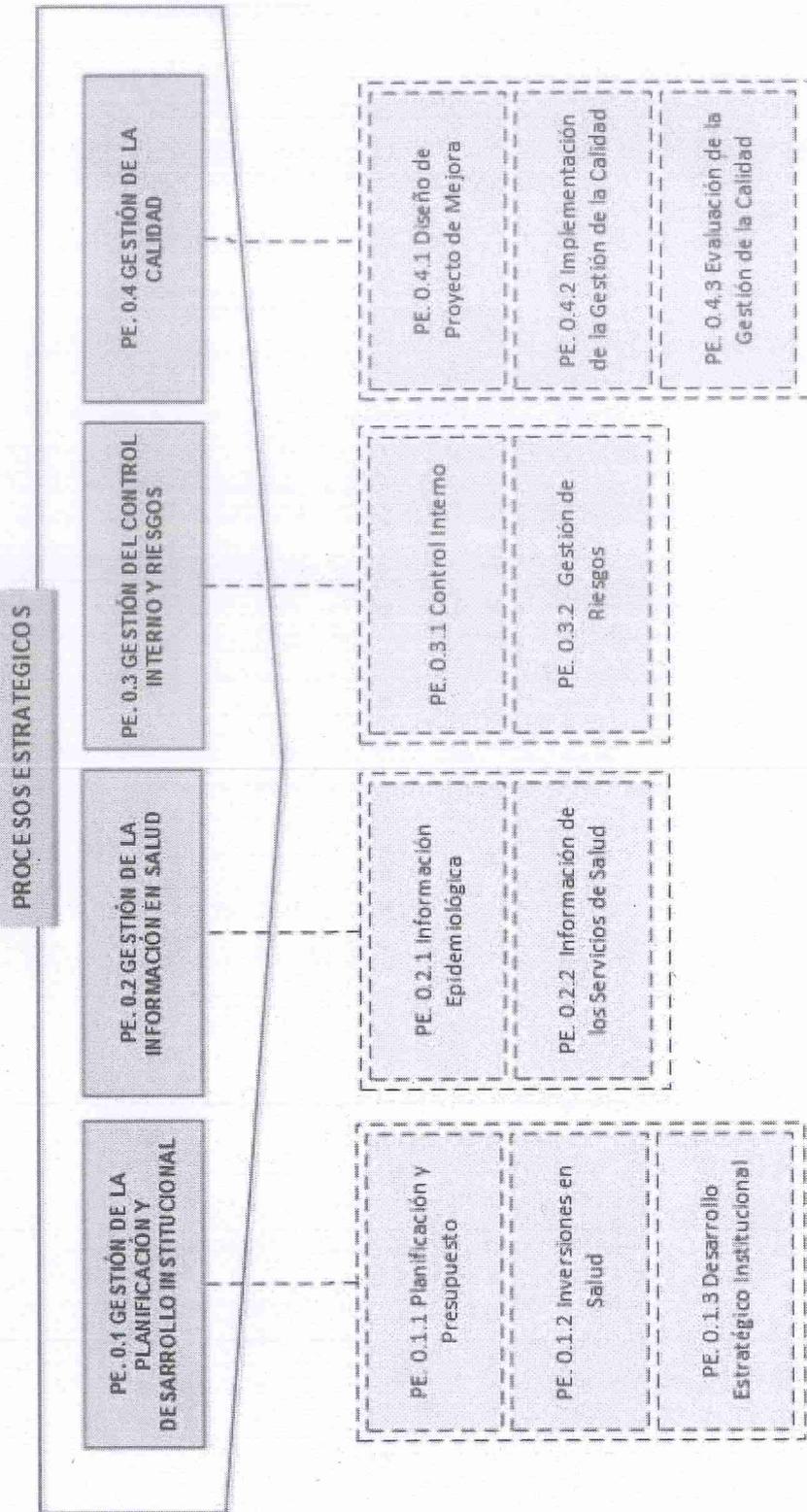
**MAPA DE PROCESOS DEL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA NIVEL 0**



MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Lic. Adm. Carlos A. Guerrero Sevilla  
 JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - OEPE  
 CLAD N° 03431

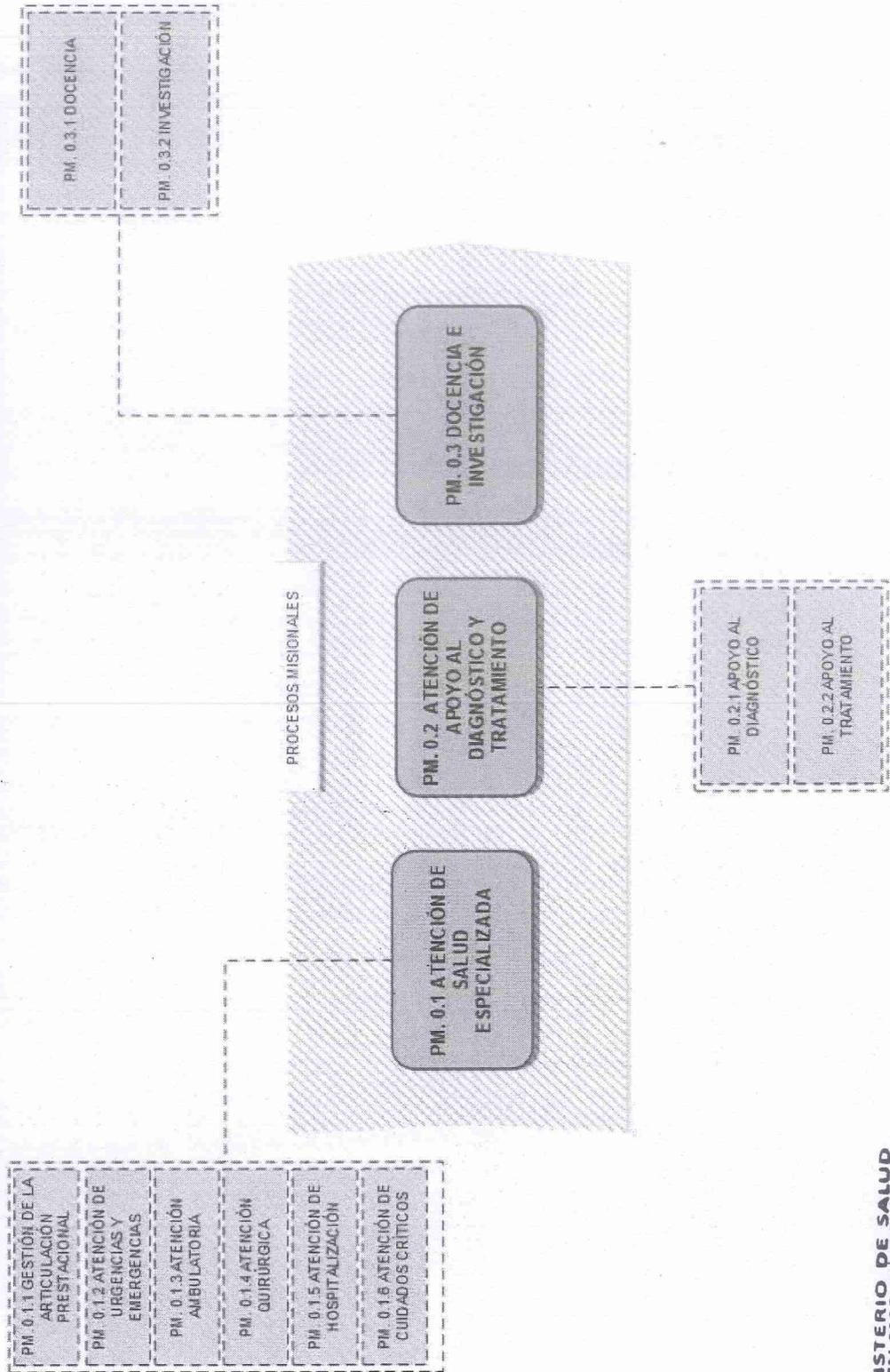
MAPA DE PROCESOS ESTRATEGICOS DEL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA NIVEL 0 Y 1



MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Dr. Adm. Carlos J. Quenob Sandoval  
 JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - OEPE  
 CLAO N° 00431

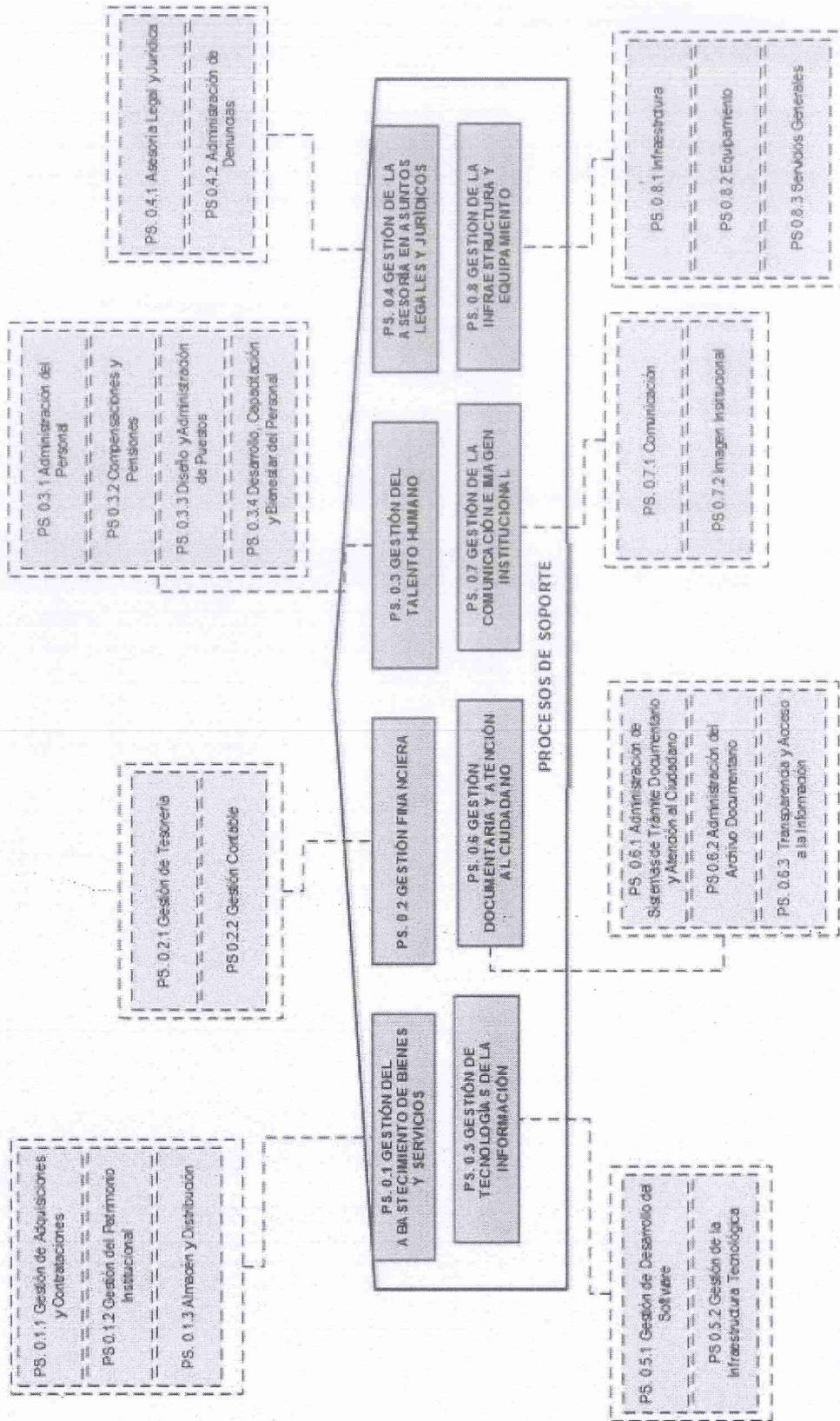
MAPA DE PROCESOS MISIONALES DEL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA NIVEL 0 Y 1



MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Lic. Adm. Carlos A. Quispe Sandoval  
 JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - OEPE  
 CLAD N° 03431

**MAPA DE PROCESOS SOPORTE DEL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA NIVEL 0 Y 1**



MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Mg. Adm. Carlos A. Serrano Sandoval  
 JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - DEPE  
 CLAB N° 03431



HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

FICHA TECNICA DEL PROCESO

1. Nombre	GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL		2. Código	PE.0.1		
3. Objetivo	Planear y ejecutar acciones para el cumplimiento de los objetivos del Hospital apoyándose en los lineamientos de la política sectorial en salud.					
4. Responsable del Proceso	OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO					
5. Alcance	El proceso comprende la formulación de planes, programación de actividades, ejecución y seguimiento para el cumplimiento de los objetivos trazados, así como la implementación del modelo de gestión, gestión del cambio, definición de instrumentos de gestión organizacional y simplificación administrativa.					
6. Base legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.</li> <li>• Ley N°26842, Ley General de Salud.</li> <li>• Decreto legislativo N° 1161, Ley de organización y Funciones del MINSA</li> <li>• Ley de Presupuesto del Sector Público</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1252, que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y su Reglamento</li> <li>• DS N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública</li> <li>• DS N° 008-2017-SA y modificatorias, se aprueba el ROF del MINSA</li> <li>• DS N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 33-2017-CEPLAN/PCD que aprueba la Guía para el Planeamiento Institucional, en el marco del ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua, aplicable para las entidades que integran el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico en los tres niveles de gobierno.</li> </ul> </li> <li>• Plan Estratégico de la Institución del MINSA</li> <li>• R.M N° 099-2014/MINSA Directiva Administrativa que establece la Cartera de Servicios de Salud</li> <li>• RM N° 546-2011/MINSA. Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud".</li> <li>• Planes Nacionales</li> <li>* Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado y modificatoria aprobada con Decreto Supremo N° 131-2018-PCM</li> </ul>					
7. Clasificación	Proceso Estratégico					
8. Proveedores		9. Entradas	10. Proceso Nivel 1	11. Salidas	12. Usuarios	
Internos	Externos	(Insumos)	Descripción	(Productos)	Internos	Externos
Órganos de los Hospitales	MINSA MEF SGP ENTIDADES PUBLICO - PRIVADAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión y Misión institucional</li> <li>- Planes de mediano y corto plazo en salud</li> <li>• Objetivos del desarrollo del milenio</li> <li>• Presupuesto sectorial e institucional</li> <li>• Política nacional de salud</li> <li>• Modelo prestacional de salud</li> <li>• Análisis de la situación de salud</li> <li>• Plan de inversiones en Infraestructura, equipamiento y reposición de equipos del MINSA</li> <li>• Lineamientos de Manual de Operaciones</li> <li>• TUPA del MINSA Aprobado</li> <li>• Guía técnicas en procesos y procedimientos</li> <li>• Estrategias de comunicación con impacto a la ciudadanía</li> <li>• Convenios con niveles de gobiernos</li> <li>• Acuerdos de intercambios de experiencias y conocimiento</li> <li>• Sectorización del servicio de salud</li> <li>* Plan Estratégico Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE. 0.1.1- Planificación y Presupuesto</li> <li>PE. 0.1.2- Inversiones en Salud</li> <li>PE. 0.1.3- Desarrollo Estratégico Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuestas de mejora de los servicios de salud.</li> <li>• Plan Operativo Institucional - POI</li> <li>• Presupuesto Institucional</li> <li>• Propuesta de planes, programas y proyectos en infraestructura, equipamiento y desarrollo en el ámbito de los Hospitales.</li> <li>• Propuestas de simplificación administrativa</li> <li>* Propuesta de Manual de Operaciones.</li> <li>• Propuestas de instrumentos normativos</li> <li>• Propuestas de acuerdos y convenio con instituciones. nacionales, regionales, locales e internacionales en salud e investigación.</li> <li>• Cartera de servicios.</li> <li>* Informes técnicos</li> <li>* Fichas técnicas y estudios de preinversión</li> <li>* Manual de Procesos y Procedimientos</li> <li>* Diagnóstico situacional</li> <li>* Diagnóstico de brechas de infraestructura</li> <li>* Tarifario institucional</li> </ul>	Órganos de los Hospitales	MINSA Organismos públicos y privados.



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Lic. Adm. Carlos A. Quevedo Zavala  
JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - OEPE  
CLAD N° 93431



FICHA TECNICA DEL PROCESO

1. Nombre	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN SALUD		2. Código	PE.0.2		
3. Objetivo	Proceso estratégico orientado a recopilar, procesar e informar a la institución y la autoridad nacional de salud sobre las estadísticas epidemiológicas y de servicios que se generen de la prestación de los servicios de salud.					
4. Responsable del Proceso	OFICINA EPIDEMIOLOGIA Y SALUD AMBIENTAL					
5. Alcance	El proceso inicia con la adquisición de datos, análisis y registros de la información para determinar acciones y decisiones a nivel de Alta Dirección. (Órganos del Hospital)					
6. Base legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.</li> <li>• Ley N°26842, Ley General de Salud.</li> <li>• Ley N° 278806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>• Decreto legislativo N° 1161, Ley de organización y Funciones del MINSA</li> </ul>					
7. Clasificación	Proceso Estratégico					
8. Proveedores	9. Entradas	10. Proceso Nivel	11. Salidas	12. Usuarios		
Internos	Externos	(Insumos)	Descripción	(Productos)	Internos	Externos
Órganos de los Hospitales	1. MINSA 2. Municipio 3. Comunidad 4. Instituciones Educativas 5. MEF 6. SGP 7. ENTIDADES PUBLICO - PRIVADAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión y Misión institucional.</li> <li>• Planes de mediano y corto plazo en salud.</li> <li>• Objetivos del desarrollo del milenio.</li> <li>• Presupuesto sectorial e institucional.</li> <li>• Política nacional de salud.</li> <li>• Modelo prestacional de salud.</li> <li>• Análisis de la situación de salud.</li> <li>• Plan de inversiones en Infraestructura, equipamiento y reposición de equipos del MINSA</li> <li>• Modelo de Manual de Operaciones.</li> <li>• TUPA del MINSA aprobado.</li> <li>• Guía técnicas en procesos y procedimientos.</li> <li>• Estrategias de comunicación con impacto a la ciudadanía.</li> <li>• Convenios con niveles de gobiernos</li> <li>• Acuerdos de intercambios de experiencias y conocimiento.</li> <li>• Sectorización del servicio de salud</li> </ul>	PE. 0.2.1 Información Epidemiológica  PE. 0.2.2 Información de los Servicios de Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Estadística Institucional.</li> <li>* Informe de Sala Situacional</li> <li>• Reportes de Epidemiología (vigilancia)</li> <li>* Boletín epidemiológico.</li> <li>* Registro de información epidemiológica.</li> <li>• Reportes de las Estrategias Sanitarias.</li> <li>• Reportes de Producción Sanitaria.</li> <li>• Informe de Demanda de Servicios</li> <li>• Informe Estadístico de Salud.</li> <li>• Información sistematizada y accesible a la organización</li> <li>* Planes internos de contingencia epidemiológica</li> <li>* Análisis Situacional de Salud (ASIS)</li> <li>* Alertas epidemiológicas</li> </ul>	1. Órganos del Hospital	1. MINSA 2. INEI 3. Ciudadano 4. DIRIS



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Lic. Adm. Carlos A. Droweda Zavala  
JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - OEPE  
CLAB N° 83431



FICHA TECNICA DEL PROCESO

1. Nombre	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y RIESGOS		2. Código	PE.0.3		
3. Objetivo	Orientado a implementar herramientas y métodos que permitan promover la seguridad razonable de las operaciones, la fiabilidad de la información, la administración integral de los riesgos, la prevención y resguardo de los recursos y bienes del Estado para la consecución de los objetivos del Hospital.					
4. Responsable del Proceso	DIRECCION GENERAL					
5. Alcance	El proceso comprende la implementación y supervisión del sistema de control interno, reportar los problemas en las operaciones y acciones que realizan; así como propuestas de solución y mejora. (Órganos del Hospital)					
6. Base legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado</li> <li>• R.C. N° 004-2017-CG, que aprueba la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD "Implementación del Sistema de control Interno en las Entidades del Estado"</li> <li>• R.C. N° 004-2017-CG, aprueba la Guía para la Implementación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado</li> <li>• RC N°320-2006-CG "Normas de Control Interno"</li> <li>Ley de seguridad y salud en el trabajo</li> <li>Ley de Manejo de Residuos Sólidos</li> <li>Reglamento Sanitario Internacional</li> </ul>					
7. Clasificación	Proceso Estratégico					
8. Proveedores	9. Entradas	10. Proceso Nivel 1	11. Salidas	12. Usuarios		
Internos	Externos	(Insumos)	Descripción	(Productos)	Internos	Externos
Órganos del Hospital	1- MINSA 2- CGR 3. SINAGERD 4. MINTRA	Manual de Operaciones (MOP) • Mapa de Procesos MINSA • Manuales de Procedimientos (MAPRO) * Plan Estratégico Institucional (PEI) • Plan Operativo Institucional (POI) • Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) * Presupuesto Institucional Modificado (PIM) • Observaciones, y recomendaciones de Órgano Control Institucional (OCI) • Lineamientos de política institucional del MINSA • Información financiera y presupuestal • Plan institucional anticorrupción • Lineamientos de control interno * Análisis Situacional de Salud (ASIS) * Alertas epidemiológicas * Alertas Sanitarias * Plan de Defensa Nacional	PE. 0.3.1- Control Interno  PE. 0.3.2- Gestión del Riesgo	• Informes de evaluación del sistema de control interno • Plan de mejoramiento del sistema de control interno * Plan de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (incluye IPER, mapa de riesgos) * Plan de Gestión de Residuos Hospitalarios * Plan de Gestión Ambiental Hospitalario * informes Técnicos * Plan de Gestión de Emergencias y Desastres * Plan de supervisión, monitoreo y evaluación.	Órganos del Hospital	1. MINSA 2. CGR 3. MINTRA



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

*MB*

Lic. Adm. Castro A. Doreado Zavala  
JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN -OEPE  
CLAS N° 03431



FICHA TECNICA DEL PROCESO

1. Nombre	GESTIÓN DE LA CALIDAD		2. Código	PE.0.4		
3. Objetivo	Proceso Estratégico orientado a proponer, implementar, monitorear y evaluar mecanismos e instrumentos de calidad, planes y estrategias para la mejora continua de los procesos y procedimientos, tanto asistenciales como administrativos, satisfacción y seguridad de usuario y el control de la calidad institucional a fin de fortalecer el cuidado integral de salud de la persona, familia y comunidad.					
4. Responsable del Proceso	OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD					
5. Alcance	El proceso se inicia con la situación actualizada, la mejora continua, la implementación y el control de los procesos y procedimientos, para el cumplimiento de la eficacia, eficiencia y la efectividad. (Órganos del Hospital)					
6. Base legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DS N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública</li> <li>• Resolución Ministerial N° 1134-2017-MINSA. "Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos y procedimientos en el Ministerio de Salud"</li> <li>• Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, se aprobó la Política Nacional para la Calidad</li> <li>• Resolución Ministerial N° 502-2016/MINSA "Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud"</li> <li>• RM N° 519-2006/MINSA - Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud"</li> <li>• R.M. N° 727-2009/MINSA - Política Nacional de Calidad en Salud</li> <li>• RM N° 095-2012/MINSA - Guía Técnica para la elaboración de Proyectos de Mejora</li> <li>• Plan de Implementación de la NT de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud 2007 - 2009</li> </ul>					
7. Clasificación	Proceso Estratégico					
8. Proveedores	9. Entradas	10. Proceso Nivel 1	11. Salidas	12. Usuarios		
Internos	Externos	(Insumos)	Descripción	(Productos)	Internos	Externos
Órganos del Hospital	1. MINSALUD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de atención hospitalaria.</li> <li>• Estándares y protocolos de calidad - MINSALUD</li> <li>• Normas y guías técnicas de calidad en salud</li> <li>• Guía Técnica para la Mejora de procesos y procedimientos.</li> <li>• Política Nacional de Calidad en Salud</li> <li>• Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo</li> <li>• Plan de Mejora de continua de la calidad - MINSALUD</li> <li>• Registro de quejas y/o reclamos</li> </ul>	<p>PE. 0.4.1- Diseño de Proyecto de Mejora</p> <p>PE. 0.4.2- Implementación de la Gestión de la Calidad</p> <p>PE. 0.4.3- Evaluación de la Gestión de la Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe del cumplimiento de los estándares de mediciones de indicadores de calidad.</li> <li>• Informe de Auditoría de Calidad de Atención en Salud.</li> <li>* Informe de Auditoría de Casos</li> <li>• Informe de Implementación de mejora de procesos y procedimientos asistenciales.</li> <li>• Informe de Evaluación de Tecnología Sanitaria.</li> <li>• Informe de Autoevaluación.</li> <li>• Informe de proyectos de mejora ante eventos adversos en el establecimiento de salud.</li> <li>* Monitoreo del plan de instrucción del usuario</li> <li>• Monitoreo del informe de atención de quejas y/o reclamos.</li> <li>• Encuestas de satisfacción del usuario</li> <li>* Informe de los resultados de encuestas de satisfacción del usuario</li> <li>• Informe de implementación de BP de atención y de gestión de riesgos para la Seguridad del Paciente.</li> <li>• Informe de Acciones de Mejora de la efectividad del SGC y sus procesos.</li> <li>• Informe de Monitoreo y Mejora Continua</li> <li>• Informe de levantamiento de observaciones de quejas y/o reclamos.</li> <li>• Informe de cumplimiento de estándares y protocolos de calidad.</li> <li>• Propuesta de categorización de los servicios de salud.</li> <li>* Informe Interposición de Buenos Oficios (IBOs)</li> <li>* Notificación de incidente y evento adverso centinela.</li> <li>* Lista de verificación en cirugía segura</li> </ul>	Órganos del Hospital	1. MINSALUD 2. SUSALUD 3. DIRIS



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Dr. Adm. Carlos A. Quvedo Zavala  
JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - OEPE  
GLAD N° 0243



FICHA TECNICA DEL PROCESO

1. Nombre	ATENCIÓN DE SALUD ESPECIALIZADA		2. Código	PM 0.1		
3. Objetivo	Proceso misional orientado a formular, proponer, implementar, monitorear y evaluar planes, programas y modelos de atención en salud que respondan a las necesidades y prioridades sanitarias, así como organizar los servicios para una atención integral (atención ambulatoria, quirúrgica, de hospitalización y de emergencia), oportuna, accesible y de calidad, a fin de contribuir al bienestar de la persona, familia y comunidad.					
4. Responsable del Proceso	DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACIÓN, DEPARTAMENTO DE MEDICINA, DEPARTAMENTO DE CIRUGIA, DEPARTAMENTO DE PEDIATRIA, DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS, DEPARTAMENTO DE ODONTOESTOMATOLOGIA, DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA, DEPARTAMENTO DE ANESTESIOLOGIA Y CENTRO QUIRURGICO, DEPARTAMENTO DE ONCOLOGIA, OFICINA DE SEGUROS, DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.					
5. Alcance	Desde el ingreso de un paciente para atención integral (atención ambulatoria, quirúrgica, de hospitalización y de emergencia), hasta el alta del paciente.					
6. Base legal	Ley N° 26842 Ley General de Salud Ley N° 28010 - Ley General de Vacunas Ley N° 27604, Obligación de los establecimientos de salud a dar atención médica en casos de emergencia y partos Decreto Legislativo N° 1161 Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud Decreto Legislativo 1156. Medidas destinadas a garantizar, el servicio público de salud en los casos que exista un riesgo elevado o daño a la salud y la vida de las poblaciones. Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de salud y servicios Médicos de Apoyo Decreto Supremo N° 008-2010-SA que aprueba el reglamento de la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud Reglamento Sanitario Internacional Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastre DS N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública RM N° 214-2018/MINSA que aprueba la NTS N° 139-2018/MINSA/DGAIN "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica" RM N° 751-2004/MINSA, Norma Técnica de Referencia y Contrareferencia N° 018-MINSA/DGSP					
7. Clasificación	Proceso Misional					
8. Proveedores	9. Entradas	10. Proceso Nivel 1	11. Salidas	12. Usuarios		
Internos	Externos	(Insumos)	Descripción	(Productos)	Internos	Externos
1- Médico especialista.	1-Persona/familia/comunidad 2- Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones) 3- Entidades públicas/privadas	1- Convenios firmados con instituciones públicas/privadas. 2- Referencias y contra-referencias. 3- Historia clínica.	PM. 0.1.1. Gestión de la Articulación Prestacional	1- Historia clínica programada y aperturada. 2- Ticket de atención. 3- Formato FUA. 4- Formato de inter-consulta. 5- Referencias y contra-referencias. 6- Formato de liquidación.	1- Médico especialista.	1-Persona/familia/comunidad 2- Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones) 3- Entidades públicas/privadas
1- Médico especialista 2.- Profesionales de la salud 3- Técnico asistencial.	1- Persona/familia/comunidad 2- Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones) 3- Entidades públicas/privadas	1- Historia clínica de emergencia 2- Ticket de atención. 3- Formato FUA. 4- Formato de inter-consulta 5- Referencias y contra-referencias.	PM. 0.1.2 Atención de Urgencias y Emergencias	1- Paciente estabilizado/fallecido 2- Formato de hospitalización 3- Historia clínica de emergencias. 4- Órdenes de exámenes auxiliares. 5- Certificado de defunción 6- Receta médica. 7- Procedimientos médicos. 8- Formato de inter-consulta. 9- Informe de reporte de guardia 10- Reporte de la situación actual del paciente al familiar	1- Atención de apoyo al diagnóstico y tratamiento 2- Atención Ambulatoria 3- Atención Quirúrgica 4-Atención de Hospitalización5- Atención de cuidados críticos	1-Persona/familia/comunidad 2- Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones) 3- Entidades públicas/privadas



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Lic. Adm. Carlos A. Zamora Zavala  
JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - OEPE  
CLAD N° 83431



HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

<p>1- Gestión de la Articulación Prestacional 2 - Atención de apoyo al diagnóstico y tratamiento</p>	<p>1- Persona/familia/comunidad 2- Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones) 3- Entidades públicas/privadas</p>	<p>1- Historia clínica programada y apertura. 2- Ticket de atención. 3- Formato FUA. 4- Referencias y contra-referencias. 5- Resultados de exámenes auxiliares.</p>	<p>PM. 0.1.3 Atención Ambulatoria.</p>	<p>1- Resultados de exámenes auxiliares. 2- Receta. 3- Órdenes de exámenes auxiliares. 4- Historia clínica. 5- Orden de procedimiento. 6- Formato de referencia y contra-referencia. 7- Hoja HiS</p>	<p>1-Atención de apoyo al diagnóstico y tratamiento 2- Gestión de la Articulación Prestacional 3- Atención de Urgencias y Emergencias 4- Atención Ambulatoria. 5- Atención Quirúrgica 6- Atención de Hospitalización 7- Atención de cuidados críticos</p>	<p>1- Persona/familia/comunidad 2- Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones) 3- MINSA.</p>
<p>1-Gestión de la Articulación Prestacional 2- Atención de apoyo al diagnóstico y tratamiento 3-Atención Ambulatoria. 4-Atención de Hospitalización 5- Atención de cuidados críticos</p>	<p>1- Persona/familia/comunidad 2- Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones) 3- Entidades públicas/privadas</p>	<p>1- Historia clínica programada y apertura 2- Formato de consentimiento informado. 3- Pago de derecho de operación. 4- Formato FUA. 5- Referencias. 6- Resultados de exámenes auxiliares. 7- Guías de práctica clínica.</p>	<p>PM. 0.1.4 Atención Quirúrgica</p>	<p>1- Receta. 2- Órdenes de exámenes auxiliares. 3- Historia clínica. 4- Orden de procedimiento. 5- Formato de referencia y contra-referencia. 6- Certificado de defunción. 7- Formato de alta. 8- Reporte de la situación actual del paciente al familiar</p>	<p>1-Atención de apoyo al diagnóstico y tratamiento 2-Gestión de la Articulación Prestacional. 3-Atención de Hospitalización. 4-Atención de cuidados críticos. 5- Atención Ambulatoria</p>	<p>1- Persona/familia/comunidad 2- Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones) 3- MINSA.</p>
<p>1- Gestión de la Articulación Prestacional 2-Atención de apoyo al diagnóstico y tratamiento 3-Atención Ambulatoria. 4-Atención quirúrgica 5-Atención de cuidados críticos 6- Atención Urgencia y Emergencia 7- Centro Obstétrico</p>	<p>1- Persona/familia/comunidad 2- Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones)</p>	<p>1- Historia clínica 2- Formato de consentimiento informado. 3- Formato FUA. 4- Referencias. 5- Resultados de exámenes auxiliares. 6- Orden de Hospitalización 7- Receta Médica 8- Formato de Interconsulta</p>	<p>PM 0.1.5 Atención de Hospitalización</p>	<p>1- Paciente estabilizado/fallecido. 2- Historia clínica 3- Órdenes de exámenes auxiliares. 4- Certificado de defunción. 5- Recetas / Indicaciones médicas 6- Resultados de los Procedimientos médicos. 7- Formato de inter-consulta. 8- Formato de Alta 9- Formato de referencia y contra-referencia 10- Reporte de la situación actual del paciente al familiar</p>	<p>Atención de apoyo al diagnóstico y tratamiento Gestión de la Articulación Prestacional. Atención Ambulatoria. Atención Quirúrgica (pre y post quirúrgica) Atención de cuidados críticos. Atención Urgencia y Emergencia Centro Obstétrico</p>	<p>1- Persona/familia/comunidad 2- Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones)</p>
<p>1-Gestión de la Articulación Prestacional 2-Atención de apoyo al diagnóstico y tratamiento 3-Atención Ambulatoria. 4-Atención quirúrgica 5-Atención de Hospitalización 6- Atención de Urgencia y Emergencia</p>	<p>1- Persona/familia/comunidad 2- Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones)</p>	<p>1- Historia clínica 2- Formato de consentimiento informado. 3- Formato FUA. 4- Referencias. 5- Resultados de exámenes auxiliares. 6- Orden de Hospitalización a UCI 7- Receta Médica 8- Formato de Interconsulta</p>	<p>PM. 0.1.6 Atención de cuidados críticos</p>	<p>1- Paciente estabilizado/fallecido. 2- Historia clínica 3- Órdenes de exámenes auxiliares. 4- Certificado de defunción. 5- Recetas / Indicaciones médicas 6- Resultados de los Procedimientos médicos. 7- Formato de inter-consulta. 8- Formato de referencia y contra-referencia 9- Reporte de la situación actual del paciente al familiar</p>	<p>1-Atención de apoyo al diagnóstico y tratamiento 2-Atención Quirúrgica 3-Atención de Hospitalización 4- Atención Urgencia y Emergencia</p>	<p>1- Persona/familia/comunidad 2- Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones)</p>



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Dr. Adm. Carlos A. Quispe Zavala  
JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - OEPE  
SEAN N° 83431



FICHA TECNICA DEL PROCESO

1. Nombre	ATENCIÓN DE APOYO AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO		2. Código	PM.0.2		
3. Objetivo	Organizar, ejecutar, evaluar y controlar las acciones de apoyo a la prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento al usuario, a través de procedimientos, estudios, exámenes, suministros de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y la gestión de la atención del paciente (seguimiento y monitoreo).					
4. Responsable del Proceso	DEPARTAMENTO DE PATOLOGIA CLINICA Y ANATOMIA PATOLOGICA, DEPARTAMENTO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES, DEPARTAMENTO DE NUTRICION Y DIETETICA, DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL, DEPARTAMENTO FARMACIA.					
5. Alcance	Aplica a los servicios de apoyo al diagnóstico y servicios de apoyo al tratamiento ( )					
6. Base legal	Ley N° 26842 Ley General de Salud Decreto Legislativo N° 1161 Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud Decreto Legislativo 1156. Medidas destinadas a garantizar, el servicio público de salud en los casos que exista un riesgo elevado o daño a la salud y la vida de las poblaciones. Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de salud y servicios Médicos de Apoyo Decreto Supremo N° 008-2010-SA que aprueba el reglamento de la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud DS N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública RM N° 214-2018/MINSA que aprueba la NTS N° 139-2018/MINSA/DGAIN "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica" RM N° 751-2004/MINSA, Norma Técnica de Referencia y Contrareferencia N° 018-MINSA/DGSP					
7. Clasificación	Proceso Misional					
8. Proveedores		9. Entradas	10. Proceso Nivel 1	11. Salidas	12. Usuarios	
Internos	Externos	(Insumos)	Descripción	(Productos)	Internos	Externos
1- ATENCIÓN DE SALUD ESPECIALIZADA 2- Apoyo al Tratamiento	1- Persona/familia/comunidad 2- Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones)	1- Órdenes de exámenes auxiliares. 2- Referencia y contrarreferencia 3- Formato FUAs 4- Muestras de piezas quirúrgicas 5. Comprobantes de pagos por órdenes de exámenes auxiliares 6. Dotación de insumos médicos 7. Formato de Consentimiento informado	PM. 0.2.1- Apoyo al Diagnóstico	1. Informe de resultado de exámenes auxiliares. 2. Contrarreferencia	1- ATENCIÓN DE SALUD ESPECIALIZADA	1- Persona/familia/comunidad 2- Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones)
1- ATENCIÓN DE SALUD ESPECIALIZADA	1- Persona/familia/comunidad 2- Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones)	1- Órdenes de apoyo al tratamiento 2- Referencia y contrarreferencia 3- Formato FUAs 4. Comprobantes de pagos por órdenes de apoyo al tratamiento 5. Receta / indicación médica 6. Interconsulta	PM. 0.2.2- Apoyo al Tratamiento	1. Informe de resultados de apoyo al tratamiento 2. Informe de soporte nutricional. 3. Informe de estudio socio/económico. 4. Informe de recetas atendidas. 5. Contrarreferencia	1- ATENCIÓN DE SALUD ESPECIALIZADA	1- Persona/familia/comunidad 2- Establecimiento de salud MINSA a nivel nacional (Lima Metropolitana y Regiones)



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Lic. Adm. Carlos A. Quevedo Zavala  
JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - OEPE  
CLAD N° 03431



FICHA TECNICA DEL PROCESO

1. Nombre	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN		2. Código	PM 0.3	
3. Objetivo	Proceso misional orientado a proponer, implementar y evaluar lineamientos para la capacitación y fortalecimiento de especialistas de recursos humanos en salud, promoviendo la docencia e investigación en los distintos niveles de atención, a fin que respondan de manera eficiente y eficaz a las demandas de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.				
4. Responsable del Proceso	OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION				
5. Alcance	Desde la identificación de la necesidad de fortalecimiento de capacidades hasta la transferencia de la misma a través de la docencia e investigación para el Sector Salud.( )				
6. Base legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 26842 Ley General de Salud,</li> <li>• Decreto Legislativo 1156, aprueba las medidas destinadas a garantizar el servicio público en salud en los casos que exista un riesgo elevado o daño a la salud y vida de las poblaciones.</li> <li>• Decreto Legislativo 1161</li> <li>• DS N°007-2017-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30453, Ley del Sistema Nacional de Residentado Médico (SINAREME)</li> <li>• DS N° 009-2013-SA, que aprueba el Reglamento del Residentado Odontológico</li> <li>• DS N° 021-2005-SA, que aprueba la creación del Sistema Nacional de Articulación de Docencia-Servicio e Investigación en Pregrado de Salud</li> <li>• DS N° 028-2016-SA que modifica el Anexo del Decreto Supremo N° 021-2005-SA, que aprueba la creación del Sistema Nacional de Articulación de Docencia - Servicio e Investigación en Pregrado de Salud</li> <li>• DS N° 026-2016-SA que aprueba el Reglamento de Residentado en Obstetricia</li> <li>• DS N° 024-2017-SA, que modifica el Reglamento de Residentado en Obstetricia, aprobado mediante DS N° 026-2016-SA</li> <li>• DS N° 031-2015-SA que aprueba el Reglamento de Residentado en Enfermería</li> <li>• DS N° 037-2014-SA que aprueba el Reglamento del Residentado Químico Farmacéutico</li> <li>• RM N° 945-2005/MINSA, Aprueban Modelo de Convenio Marco de Cooperación Docente Asistencial a celebrarse entre el Ministerio, los gobiernos regionales y universidades que tengan facultades y escuelas de ciencias de la salud</li> <li>• Resolución Suprema N° 006-2006-SA Aprueba Reglamento de Residentado Médico</li> <li>• RJ N° 355-2017-J-OPE/INS, que aprueba las prioridades de Investigación del INS para el periodo 2018-2021</li> <li>• Resolución Jefatura N° 157-2010-J-OPE/INS, Directiva para la Presentación, Aprobación, Ejecución, Seguimiento de los proyectos de Investigación</li> <li>• Guía Nacional para la Constitución y Funcionamiento de los Comités de ética en Investigación en el Perú INS</li> </ul>				
7. Clasificación	Proceso Misional				
8. Proveedores	9. Entradas	10. Proceso Nivel 1	11. Salidas	12. Usuarios	
Internos   Externos	(Insumos)	Descripción	(Productos)	Internos	Externos
Órganos del Hospital   Entidades formadoras Públicas y Privadas	1. Convenios nacionales e internacionales con entidades académicas 2. Pasantías 3. Alumnos de pregrado y postgrado	PM. 0.3.1- Docencia.	1. Alumnos pregrado y postgrado especializado en salud. 2. Informe de coordinación con universidades e institutos (pre y post) 3. Informe de cumplimiento de planes y programas sobre docencia especializada.	Órganos del Hospital	Entidades formadoras Públicas y Privadas MINSA
Órganos del Hospital   MINSAs INS Entidades públicas y privadas	1. Programa de Investigación en Salud 2. Recursos de Financiamiento a los Programas de Investigación 3. Prioridades de Investigaciones	PM. 0.3.2- Investigación	1. Informes de investigación (en salud, operativa, de gestión administrativa, etc.) 2. Informe de cumplimiento de protocolos para la investigación. 3. Publicaciones 4. Informe de mejoras y/o nuevos productos en salud.	Órganos del Hospital	MINSAs INS Entidades Públicas y Privadas.

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Lic. Adm. Carlos A. Quevedo Zavala  
JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - OEPE  
CLAD N° 03431

FICHA TECNICA DEL PROCESO

1. Nombre	GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS		2. Código	PS.0.1		
3. Objetivo	Permitir la disponibilidad de bienes y servicios necesarios y oportunos para el adecuado funcionamiento del Hospital asegurando la transparencia y eficiencia de su uso.					
4. Responsable del Proceso	OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACION, OFICINA DE LOGISTICA					
5. Alcance	Proceso que comprende acciones de programación y administración de la contratación y disponibilidad de bienes y servicios, para el adecuado funcionamiento del Hospital (Órganos del Hospital)					
6. Base legal	Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento Ley N° 1053, Ley General de Aduanas. D.S. 123-2018-PCM de Aprobación del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública					
7. Clasificación	Proceso de Soporte					
8. Proveedores	9. Entradas	10. Proceso Nivel 1	11. Salidas	12. Usuarios		
Internos	Externos	(Insumos)	Descripción	(Productos)	Internos	Externos
Órganos del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> <li>MINSA</li> <li>Instituciones Públicas y/o Privadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional - PEI</li> <li>Plan operativo institucional - POI.</li> <li>Plan Anual de Contrataciones - PAC</li> <li>Requerimientos de los órganos y unidades orgánicas (que comprende: especificaciones técnicas, términos de referencia, expediente técnico).</li> <li>Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)</li> <li>Presupuesto Institucional Modificado (PIM)</li> <li>Cuadro de Necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PS. 0.1.1 Gestión de Adquisiciones y Contrataciones</li> <li>PS. 0.1.2 Gestión del Patrimonio Institucional.</li> <li>PS. 0.1.3 Almacén y Distribución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Anual de Contrataciones (PAC) y sus modificatorias.</li> <li>Inventario Anual de bienes patrimoniales</li> <li>Órdenes de compra y servicios.</li> <li>Inventario de Existencias.</li> <li>Altas y bajas de bienes</li> <li>Informes Técnicos</li> <li>Supervisión de contratos de adquisición</li> <li>Custodia y almacenamiento de bienes.</li> <li>Informe de adquisición de bienes</li> <li>Informe de realización de servicios.</li> <li>* Plan Anual de Obtenciones</li> <li>* Cuadro comparativo de Cotizaciones</li> </ul>	Órganos del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> <li>MEF</li> <li>OSCE</li> <li>OCI</li> </ul>

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA



Lic. Adm. Carlos A. Quevedo Zavalta  
JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - OEPE  
CLAD N° 03431



HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

FICHA TECNICA DEL PROCESO

1. Nombre	GESTIÓN FINANCIERA		2. Código	PS.0.2			
3. Objetivo	Administración y ejecución de los recursos financieros de manera oportuna y eficiente para un adecuado funcionamiento del Hospital						
4. Responsable del Proceso	OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACION, OFICINA DE ECONOMIA						
5. Alcance	Proceso que comprende las acciones de administración y ejecución de los recursos financieros necesarios para el adecuado funcionamiento del Hospital en el cumplimiento de su finalidad institucional, asegurando una gestión eficiente, oportuna y transparente.( )						
6. Base legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 28708, Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad.</li> <li>• Ley N°28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.</li> <li>• Ley N° 28693, Ley General del Sistema Nacional de Tesorería.</li> <li>• Ley N° 28112, Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público</li> <li>• Normas de gastos de fondos del SIS.</li> <li>• Normas del sistema administrativo</li> <li>D.S. 123-2018-PCM de Aprobación del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública</li> </ul>						
7. Clasificación	Proceso de Soporte						
8. Proveedores	9. Entradas		10. Proceso Nivel 1	11. Salidas		12. Usuarios	
Internos	Externos	(Insumos)	Descripción	(Productos)		Internos	Externos
Órganos del Hospital	1. MEF 2. MINSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Institucional - POI</li> <li>• Presupuesto Institucional de Apertura - PIA</li> <li>• Presupuesto Institucional Modificado - PIM</li> <li>• Programa de compromisos anuales - PCA</li> <li>• Programación de requerimientos de las unidades orgánicas.</li> <li>• Requerimientos de cobranzas coactivas y de ejecución de carta fianza.</li> <li>• Planilla de remuneraciones y pensiones.</li> <li>• Plan Anual de Contrataciones - PAC.</li> <li>• Plan de beneficios de cobertura de atención del SIS.</li> <li>• Convenios con SIS y otras entidades aseguradoras.</li> <li>• Expediente de las FUAS.</li> <li>• Comprobantes de pago de órdenes de compra y órdenes de servicios.</li> <li>* Liquidación de cuenta corriente de paciente</li> </ul>	PS. 0.2.1 Gestión de Tesorería.  PS. 0.2.2 Gestión Contable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados Financieros, Estados Presupuestarios, Anexos e información adicional, Auxiliares Estándar de todas las cuentas del Balance en el SIAF.</li> <li>• Balance de Comprobación o Balance General</li> <li>• Acta de Conciliación de cuentas.</li> <li>• Informe mensual de ejecución presupuestal.</li> <li>• Reporte de ingresos y egresos registrados.</li> <li>• Rendición de cuentas de la Unidad Ejecutora - UE.</li> <li>• Reporte diario de ingresos y egresos.</li> <li>• Reembolsos de fondos para Caja chica / Fondo Rotatorio</li> <li>• Arqueo de caja.</li> </ul>		Órganos del Hospital	1. MINSA 2.MEF

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

*[Firma]*



HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

FICHA TECNICA DEL PROCESO

1. Nombre	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		2. Código	PS.0.3		
3. Objetivo	Contar con el capital humano necesario, competente y proactivo que permita el cumplimiento de las metas y objetivos del Hospital					
4. Responsable del Proceso	OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACION , OFICINA DE PERSONAL					
5. Alcance	Comprende las acciones que conduce la disposición del adecuado capital humano, en términos de los perfiles y las competencias necesarias para el cumplimiento de la finalidad y promoviendo el desarrollo de las buenas prácticas del personal del Hospital. (Órganos del Hospital)					
6. Base legal	Ley N°29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. Ley N°26842, Ley General de Salud. Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, Art. 6° D.S. N° 040-2014-PCM, Reglamento Ley N° 30057 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General RPE. N° 238-2014-SERVIR-PE • Normas Laborales para Sector Público vigentes. D.S. 123-2018-PCM de Aprobación del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública					
7. Clasificación	Proceso de Soporte					
8. Proveedores	9. Entradas	10. Proceso Nivel 1	11. Salidas	12. Usuarios		
Internos	Externos	(Insumos)	Descripción	(Productos)	Internos	Externos
Órganos del Hospital	• SERVIR • MINSA • MEF.	• POI * ROF • Presupuesto Analítico de Personal - PAP • Resultados de los principales ratios relativos a la plantilla. • Requerimientos de Personal. • Carta de Renuncia. • Reglamento Interno de Trabajo. • Matriz de monitoreo (De la evaluación de desempeño).	PS. 0.3.1 Administración del Personal  PS. 0.3.2 Compensaciones y Pensiones  PS. 0.3.3 Diseño y Administración de Puestos  PS. 0.3.4 Desarrollo, Capacitación y Bienestar del Personal	• Plan de Gestión de las personas o RRHH. • Manual de perfiles de puestos (MPP). • Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE). • Actas finales de comité de selección. • Plan de inducción. * Programa de inducción. • Contratos, adendas, resoluciones • Plan anual de evaluación de desempeño • Planillas de Remuneraciones y Pensiones • Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) (que incluya "Diagnóstico de competencias", " <u>Diagnóstico de necesidades de recursos humanos</u> ") • Plan de bienestar social de la entidad. • Planes de acción de mejora del clima y cultura organizacional. • Plan de comunicación interna	Órganos del Hospital	• SERVIR • MEF • MINSA

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

.....  
Lto. Adm. Carlos A. Quispe Zavala  
JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN -DEPE  
CLAD N° 03431



HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

FICHA TECNICA DEL PROCESO

1. Nombre	GESTIÓN DE LA ASESORÍA EN ASUNTOS LEGALES Y JURÍDICOS		2. Código	PS.0.4		
3. Objetivo	Asesorar y salvaguardar el derecho a la defensa legal cautelando los intereses del Hospital					
4. Responsable del Proceso	OFICINA DE ASESORIA JURIDICA					
5. Alcance	Aplica a todos los procesos legales y jurídicos en el Hospital. Comprende acciones de asesoramiento legal y emisión de opinión e informes de los asuntos internos del Hospital. Así como pronunciarse ante las quejas o denuncias presentadas por el usuario externo ( )					
6. Base legal	Ley N° 26842, Ley General de Salud Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud. • Marco normativo técnico y legal. • Directiva de atención de denuncias. D.S. 123-2018-PCM de Aprobación del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública					
7. Clasificación	Proceso de Soporte					
8. Proveedores	9. Entradas	10. Proceso Nivel 1	11. Salidas	12. Usuarios		
Internos	Externos	(Insumos)	Descripción	(Productos)	Internos	Externos
Órganos del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MINSA</li> <li>• Gobiernos Nacionales</li> <li>• Sociedad civil.</li> <li>* Ministerio Público</li> <li>* Poder Judicial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio del área usuaria o entidades del sector.</li> <li>• Denuncia.</li> <li>• Documentos probatorios de denuncia.</li> <li>* Solicitud de información de Fiscalía</li> <li>* Solicitud de información diversos estamentos del Estado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PS. 0.4.1 Asesoría Legal y Jurídica</li> <li>PS. 0.4.2 Administración de Denuncias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos de resoluciones directorales y otros.</li> <li>• Informe técnico para la Procuraduría Pública (incluye la recomendación de la comisión).</li> <li>• Defensa legal institucional.</li> <li>• Informes y opiniones legales.</li> <li>* Informe de implementación de observaciones y recomendaciones</li> </ul>	Órganos del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de Control Interno - OCI.</li> <li>• Sociedad civil.</li> <li>• MINSA.</li> <li>• Instituciones Privadas.</li> <li>• Instituciones Públicas.</li> </ul>

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Dr. Adm. Carlos A. Quevedo Zavala  
JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - DEPE  
CLAD N° 03431



FICHA TECNICA DEL PROCESO

1. Nombre	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		2. Código	PS.0.5		
3. Objetivo	Contar con los recursos tecnológicos necesarios, que permitan optimizar las acciones de los procesos, permitiendo la continuidad de las operaciones de manera eficaz y eficiente a desarrollarse en el Hospital.					
4. Responsable del Proceso	OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA					
5. Alcance	Comprende las acciones de soporte y mantenimiento del recurso tecnológico, asegurando su eficiencia, calidad, oportunidad y seguridad de los software y plataformas. ( )					
6. Base legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.</li> <li>• Ley N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud</li> <li>• D.S. N° 004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Ley 27269 Ley de Firmas y Certificados Digitales, Aprobado mediante Decreto Supremo N°052-2008-PCM, modificado mediante Decreto Supremo N° 070-2011-PCM</li> <li>• Resolución Ministerial N° 179-2004-PCM, Uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2004 Tecnología de la Información. «Procesos del Ciclo de Vida del Software», 1° Edición en entidades del Sistema Nacional de Informática.</li> <li>• Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM, Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico</li> <li>• Decreto Supremo N° 083-2011-PCM que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE)</li> <li>• En proyecto el Plan Nacional de Gobierno Electrónico</li> </ul>					
7. Clasificación	Proceso de Soporte					
8. Proveedores	9. Entradas	10. Proceso Nivel 1	11. Salidas	12. Usuarios		
Internos	Externos	(Insumos)	Descripción	(Productos)	Internos	Externos
Órganos del Hospital	• MINSA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico de tecnologías de información (PETI).</li> <li>• Requerimiento TIC de las unidades orgánicas.</li> <li>• Plan TIC aprobado</li> <li>• Matriz de requerimientos.</li> <li>• Prototipos de alto nivel.</li> <li>• Arquitectura de TIC a alto nivel.</li> <li>• Informe del pase a producción.</li> <li>• Solicitud de cambio o mantenimiento.</li> </ul>	PS. 0.5.1 Gestión de Desarrollo del Software.  PS. 0.5.2 Gestión de la Infraestructura Tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta de soluciones TIC.</li> <li>• Solución TICs</li> <li>• Requerimientos técnicos.</li> <li>• Especificación de uso del sistema.</li> <li>• Manuales de uso de software</li> <li>* Propuesta de software de integración de sistema asistencial y administrativo.</li> <li>* Informe técnico de requerimiento atendido.</li> <li>• Informe de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica.</li> <li>• Inventario de los recursos tecnológicos</li> <li>* Asistencia técnica operativa</li> <li>* Enlace con RENIEC</li> <li>* Arquitectura del software</li> </ul>	Órganos del Hospital	• MINSA.



MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
  
 Dto. Adm. Carlos A. Quevedo Zamora  
 JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - OEPE  
 CLAD N° 03431



FICHA TECNICA DEL PROCESO

1. Nombre	GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		2. Código	PS.0.6		
3. Objetivo	Brindar de manera oportuna la atención a los requerimientos que emiten los ciudadanos, promoviendo la ética y la transparencia en el Hospital. así como la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la misma.					
4. Responsable del Proceso	DIRECCION GENERAL					
5. Alcance	Comprende acciones de orientación a promover transparencia y acceso a la información pública. Así como acciones para atención al ciudadano, administración documentaria, promoción de la ética pública y establecer mecanismos de lucha contra la corrupción. (Órganos del Hospital)					
6. Base legal	Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado D.S. 040--2014-PCM, Reglamento de la Ley 30057-SERVIR. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General DS 008-2017-SA, Reglamento de Organización y Funciones del MINSA. Resolución Secretarial de Gestión Pública N° 009-2012-PCM-SGP, que aprueba el Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano-Centro MAC. • Norma técnica de la historia clínica (HC) de los establecimientos del sector salud.					
7. Clasificación	Proceso de Soporte					
8. Proveedores	9. Entradas	10. Proceso Nivel 1	11. Salidas	12. Usuarios		
Internos	Externos	(Insumos)	Descripción	(Productos)	Internos	Externos
Órganos del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> <li>MINSAs.</li> <li>Gobierno local</li> <li>Sociedad civil.</li> <li>Instituciones Públicas y privadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formatos según etapas de vida según Modelo de Atención Integral: Niño, adolescente, adulto y adulto mayor.</li> <li>Formatos de Consulta Externa, de Emergencia, de Hospitalización</li> <li>Formato de Fichas estomatológicas.</li> <li>Formato de Ficha Familiar</li> <li>Informe de diagnóstico por imágenes.</li> <li>Formato de Patología Clínica, de Laboratorio.</li> <li>Formato de consentimiento informado.</li> <li>Formato de retiro voluntario</li> <li>Formatos Especiales: Identificación/filiación, de referencia y de contra referencia, de Seguros: SIS y SOAT entre otros</li> <li>Documentos generados o recibidos por la entidad.</li> <li>Quejas y reclamos</li> <li>Consultas por central telefónica</li> <li>Solicitud de atención de procedimientos TUPA</li> </ul>	<p>PS. 0.6.1 Administración de Sistemas de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano</p> <p>PS. 0.6.2 Administración del Archivo Documentario</p> <p>PS. 0.6.3 Transparencia y Acceso a la Información</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historia Clínica</li> <li>Hoja de Autorización de Ingreso firmado.</li> <li>Hoja de Retiro Voluntario firmado.</li> <li>Acta de depuración de HC y Listado de HC a depurar.</li> <li>* Archivo institucional</li> <li>* Archivo técnico implementado.</li> <li>* Servicio de mensajería prestado interna y externa.</li> <li>* Informe de evaluación de la administración documentaria.</li> <li>* Portal de Transparencia actualizado</li> <li>* Atención de solicitudes en transparencia y acceso a la información</li> <li>* Informe de atención de quejas y reclamos (PAU)</li> <li>* Informe de cumplimiento de protocolos de atención al ciudadano</li> <li>* Informe de solicitudes recepcionadas</li> <li>* Informe de satisfacción al ciudadano</li> </ul>	Órganos del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> <li>MINSAs.</li> <li>Ciudadano</li> <li>Instituciones Públicas y privadas.</li> <li>* Archivo General de la Nación.</li> </ul>



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Lto. Adm. Carlos A. Quevedo Zavala  
JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - OEPE  
CLAD N° 03431



FICHA TECNICA DEL PROCESO

1. Nombre	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL		2. Código	PS.0.7		
3. Objetivo	Mejorar la comunicación interna y externa a través de un continuo seguimiento de la presencia del Hospital en los medios de comunicación.					
4. Responsable del Proceso	OFICINA DE COMUNICACIONES					
5. Alcance	Desde del diseño del plan de comunicación hasta la implementación de acciones para la gestión de la comunicación e imagen institucional.					
6. Base legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.</li> <li>• Ley N°26842, Ley General de Salud.</li> <li>• Ley N° 278806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>• Decreto legislativo N° 1161, Ley de organización y Funciones del MINSA</li> <li>D.S. N° 004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública</li> </ul>					
7. Clasificación	Proceso Soporte					
8. Proveedores	9. Entradas	10. Proceso Nivel 1	11. Salidas	12. Usuarios		
Internos	Externos	(Insumos)	Descripción	(Productos)	Internos	Externos
Órganos de los Hospitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. MINSA</li> <li>2. Instituciones Públicas y/o privadas</li> <li>3. MEF</li> <li>4. SGP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión y Misión institucional.</li> <li>• Planes de mediano y corto plazo en salud.</li> <li>• Objetivos del desarrollo del milenio.</li> <li>• Presupuesto sectorial e institucional.</li> <li>• Política nacional de salud.</li> <li>• Modelo prestacional de salud.</li> <li>• Manual de Operaciones.</li> <li>• Manual de Procedimientos TUPA del Hospital.</li> <li>• Manual de procesos y procedimientos.</li> <li>• Estrategias de comunicación con impacto a la ciudadanía.</li> <li>• Convenios con niveles de gobiernos</li> <li>• Sectorización del servicio de salud</li> <li>• Calendario Cívico</li> <li>• Programación de eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PS. 0.7.1 Comunicación</li> <li>PS. 0.7.2 Imagen Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Institucional.</li> <li>• Notas de prensa,</li> <li>• Comunicados</li> <li>• Publicaciones de materiales comunicacionales.</li> <li>• Atención de requerimiento para eventos promocionales</li> <li>• Comunicación Institucional</li> <li>• Atención de eventos protocolares</li> </ul>	Órganos de los Hospitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. MINSA</li> <li>2. Instituciones Públicas y/o privadas</li> <li>3- Ciudadano.</li> </ul>



MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Lic. Adm. Carlos A. Quovedo Zavala  
 JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - OEPE  
 CLAO N° 03431



FICHA TECNICA DEL PROCESO

1. Nombre	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO		2. Código	PS.0.8		
3. Objetivo	Asegurar el funcionamiento continuo de los servicios, equipos e infraestructura del hospital.					
4. Responsable del Proceso	OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACION, OFICINA DE SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO					
5. Alcance	Desde el identificación de necesidades hasta asegurar la operatividad de los servicios.					
6. Base legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.</li> <li>• Ley N°26842, Ley General de Salud.</li> <li>• Ley N° 278806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>• Decreto legislativo N° 1161, Ley de organización y Funciones del MINSA</li> </ul>					
7. Clasificación	Proceso Soporte					
8. Proveedores		9. Entradas	10. Proceso Nivel 1	11. Salidas	12. Usuarios	
Internos	Externos	(Insumos)	Descripción	(Productos)	Internos	Externos
Órganos de los Hospitales	1. MINSA 2- Entidades Públicas / Privadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos de usuarios.</li> <li>• Evaluación de la situación actual del equipamiento e infraestructura.</li> <li>• Ficha Técnica de equipos biomédicos</li> <li>• Contratos</li> </ul>	PS. 0.8.1 Infraestructura.  P.S. 0.8.2 Equipamiento.  P.S. 0.8.3 Servicios Generales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mantenimiento preventivo y correctivo.</li> <li>• Informes de mantenimiento de infraestructura, equipamiento y servicios generales.</li> <li>• Informe de gestión de servicios generales</li> <li>• Diagnóstico de brechas de mantenimiento en infraestructura, equipamiento y servicios generales.</li> <li>• Informe situacional de mantenimiento en infraestructura, equipamiento y servicios generales.</li> <li>Informe de gestión de los servicios generales</li> <li>Informe de conformidad de los servicios generales.</li> </ul>	Órganos de los Hospitales	1. MINSA 2- Entidades públicas / privadas



MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

*[Handwritten signature]*

Lic. Adm. Carlos A. Quevedo Zavala  
 JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - DEPE  
 CLAD N° 03431



MATRIZ CLIENTE PRODUCTO DEL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Producto (Bien o Servicio)	Atención Especializada				Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento		Administración del Asegurado	Referencia y Contrareferencia	Prevención de Riesgos (*****)	Docencia, Investigación e Innovación Tecnológica			
	Consulta Externa	Hospitalización	Intervenciones Quirúrgicas	Urgencias y Emergencia	Cuidados Críticos	Apoyo al Diagnóstico (*)				Tratamiento Especializado (**)	Docencia	Telesalud	Investigación
Cliente (Destinatario de Bienes y Servicios)	Neonatos	X	X	X	X	X	X						
	Niños	X	X	X	X	X	X						
	Adolescente	X	X	X	X	X	X						
	Joven adulto	X	X	X	X	X	X						
	Adulto Mayor	X	X	X	X	X	X						
	IPRESS MNSA							X	X			X	
	IPRES privadas							X	X			X	
	ESSALUD							X	X			X	
	Profesionales de la Salud											X	X
	Entidades Públicas y Privadas									X	X		
ORGANOS Y UNIDADES ORGANICAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

(\*) Diagnóstico por Imágenes, Patología Clínica, Anatomía Patológica, Hemoterapia y Banco de Sangre y otros.  
 (\*\*) Farmacia, Nutrición y Dietética, Terapia Física y Rehabilitación, Hemodialisis y otros procedimientos.  
 (\*\*\*) SIS, SUSALUD, MNSA, Juzgados, Fiscalía, Ministerio del Interior, MIndes y otros  
 (\*\*\*\*) Compañías Aseguradoras



MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
 Dpto. Adm. Carlos A. Quovodo Savala  
 JEFE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - OEPE  
 CLAD N° 03431

