

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 182 -2022-GG-SISOL/MML

San Isidro, 08 NOV. 2022

EL GERENTE GENERAL DEL SISTEMA METROPOLITANO DE LA SOLIDARIDAD

VISTOS: El Memorándum N°3293-2022-OPP-SISOL/MML de la Oficina de Planificación y Presupuesto; el Informe N°323-2022-OAJ-SISOL/MML de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a los artículos 3 y 4 del Estatuto del Sistema Metropolitano de la Solidaridad, aprobado por Ordenanza N° 2342-2021, el Sistema Metropolitano de la Solidaridad (SISOL) es un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con personería jurídica de derecho público que en el ejercicio de sus funciones actúa con autonomía técnica, administrativa, presupuestal, financiera, contable, económica y con patrimonio propio dentro del marco de la Ley, cuya finalidad es brindar servicios integrales de salud a la población, así como otros servicios y acciones que permitan mejorar la calidad de vida de las personas y realizar investigaciones y estudios necesarios para atender a sus fines;

Que, con Resolución de Gerencia General N° 073-2020-GG-SISOL/MML, de fecha 22 de mayo de 2020, se aprobó la Directiva "Gestión de Documentos Normativos" con Código N° DIR-OPP-001, versión 02, en cuyo numeral 4.2 establece que la Gerencia General aprueba las Directivas, procedimientos e instructivos necesarios para dirigir, controlar y supervisar el funcionamiento del Sistema Metropolitano de la Solidaridad;

Que, la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658 modificada por el Decreto Legislativo N° 1446, declara al Estado peruano en proceso de modernización en todas sus instituciones e instancias. Asimismo, establece que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, tiene por finalidad, entre otros, velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; propiciar la simplificación administrativa; la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos;

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

Que, por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, de la Presidencia del Consejo de Ministros se aprobó la Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP, Norma Técnica "Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública", la misma que como anexo forma parte integrante de dicha resolución;

Que, con Resolución de Gerencia General N° 157-2022-GG-SISOL/MML, de fecha 09 de setiembre de 2022, se aprueba la Directiva denominada "Metodología para la Gestión por Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad", DIR-OPP-003, versión 02, la misma que forma parte integrante de dicha resolución, y establece disposiciones técnicas para la elaboración, revisión, aprobación, difusión, custodia y actualización del Mapa de Procesos del SISOL;

Que, con Memorándum N° 3293-2022-OPP-SISOL/MML la Oficina de Planificación y Presupuesto ratifica el Informe N°131-2022-UR-OPP-SISOL/MML de la Unidad de Racionalización que propone el documento de gestión "Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad - SISOL", sustentando que: (i) La implementación de la gestión por procesos en el SISOL tiene como primera fase "Determinación de procesos" en donde se

debe elaborar el Mapa de Procesos del SISOL, el cual está compuesto por los procesos de nivel 0 de la entidad, (ii) Los procesos de nivel 0 del SISOL son agrupaciones de procesos con productos o fines comunes, sin considerar divisiones por estructura orgánica; y, (iii) los procesos nivel 0 se clasifican en procesos misionales, estratégicos y de soporte de la entidad; y cumpliendo con las disposiciones técnicas establecidas en la Directiva denominada "Metodología para la Gestión por Procesos en el Sistema Metropolitano de la Solidaridad", DIR-OPP-003, versión 02;

Que, mediante el Informe N°323-2022-OAJ-SISOL/MML, de fecha 07 de noviembre del 2022, la Oficina de Asesoría Jurídica, señala entre otros, que el proyecto de Mapa de Procesos del SISOL es legalmente viable en vista que cumple con las disposiciones normativas vigentes sobre la materia.

Que, el literal b) del numeral 7.2.3. de la Directiva denominada "Metodología para la Gestión por Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad", DIR-OPP-003, versión 02, establece que el Mapa de Procesos es aprobado por el Gerente General mediante Resolución;

Que, conforme a lo dispuesto en el literal a) del numeral 7.2.4. de la referida norma, corresponde publicar el Mapa de Procesos aprobado, en el portal institucional. Asimismo de acuerdo con lo establecido en el Paso 3 del numeral 6.2.3 Difusión y custodia de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, el Mapa de Procesos debe ser publicado también en el Portal de Transparencia Estándar.

De conformidad con lo expuesto en los párrafos precedentes, y en uso de las facultades conferidas en los literales m) y p) del artículo 31 del Estatuto del Sistema Metropolitano de la Solidaridad - SISOL, aprobado por la Ordenanza N° 2342-2021, con la visación del Jefe de la Unidad de Racionalización, Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad- SISOL, el cual forma parte integrante de la presente resolución, y que comenzará a regir al día siguiente de la fecha de emisión de la misma.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO las disposiciones legales y administrativas que se opongan a lo dispuesto en la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Unidad de Racionalización de la Oficina de Planificación y Presupuesto la difusión, custodia y actualización del Mapa de Procesos del SISOL.

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR a los responsables de los procesos nivel 0 la elaboración de los Manuales de Gestión de Procesos y Procedimientos, así como la implementación, control y mejora de los procesos que están a su cargo.

ARTÍCULO QUINTO.- ENCARGAR a la Unidad de Sistemas y Procesos la publicación de la presente norma y su anexo, en el portal web del Sistema Metropolitano de la Solidaridad (www.sisol.gob.pe) y en el Portal de Transparencia Estándar.

REGISTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
Sistema Metropolitano de la Solidaridad-SISOL



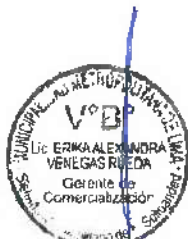
M. E. GUILLERMO MOSQUERA LOVÓN
Gerente General



MUNICIPALIDAD DE
LIMA



SISOL SALUD



MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA METROPOLITANO DE LA SOLIDARIDAD

2022

Etapas	Responsable	Visto Bueno
ELABORADO POR:	LIC. ROLAND JUNIOR ESTELA RODRIGUEZ	
Cargo:	Jefe de la Unidad de Racionalización	
Fecha:		
REVISADO POR:	ECON. JUAN CARLOS GONZALES HERNANDEZ	
Cargo:	Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto	
Fecha:		
REVISADO POR:	ABG. CLAUDIA MARÍA HOPKINS RODRIGUEZ	
Cargo:	Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica	
Fecha:		
APROBADO POR:	ECON. GUILLERMO MOSQUEIRA LOVÓN	
Cargo:	Gerente General	
Fecha:		

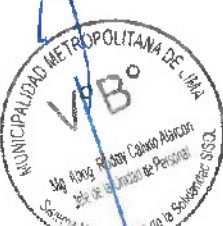
Índice

Presentación.....	6
1. Objetivo	7
2. Alcance.....	7
3. Base Legal.....	7
4. Responsabilidades	9
5. Términos y definiciones	9
6. Matriz Cliente-Producto	11
7. Gráfico del Mapa de Procesos.....	11
8. Procesos Nivel 0, objetivos y responsables	13
9. Procesos Nivel 0 y 1	16
10. Diagramas de Interrelación y Fichas de los Procesos Nivel 0.....	18
E01. Planeamiento y Gestión Presupuestal	19
E02. Gestión de Inversiones	22
E03. Modernización de la Gestión y Control Interno.....	26
E04. Comunicación Estratégica	29
E05. Gestión de Convenios.....	33
M01. Atención Integral de Usuarios	37
M02. Gestión de Servicios de Salud.....	42
M03. Gestión Comercial en Salud	46
M04. Gestión de Riesgos y Calidad de Servicios	50
S01. Gestión Contable	55

Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL

Versión 1.0

S02. Gestión de Tesorería	59
S03. Gestión de Recursos Humanos	65
S04. Gestión de Tecnologías de la Información	73
S05. Abastecimiento	77
S06. Gestión Documental y Atención al Ciudadano	80
S07. Gestión de Asesoría Jurídica	83



Presentación

El SISOL es una red municipal sostenible de servicios de atención ambulatoria que brinda una amplia cartera de servicios de salud especializadas. Tiene como objetivo modernizar su gestión institucional a través de actividades estratégicas como la actualización de sus documentos de gestión que contribuyan a brindar un servicio de salud de calidad.¹

La modernización de la gestión del SISOL comprende la implementación de la gestión por procesos, en el marco del desarrollo del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, según la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias². A su vez, la implementación de la gestión por procesos comprende la elaboración y aprobación del Mapa de Procesos del SISOL.

El Mapa de Procesos del SISOL es un instrumento de gestión que establece y grafica la interrelación de los procesos de la institución brindando una visión sistémica de su funcionamiento. Estos procesos corresponden a un nivel de detalle macro, que se denomina "nivel 0", y se clasifican en procesos estratégicos, misionales y de soporte.

La Unidad de Racionalización de la Oficina de Planificación y Presupuesto del SISOL es responsable de la elaboración, actualización y difusión del Mapa de Procesos del SISOL. Los órganos y unidades orgánicas se encargan de implementar, dar seguimiento y evaluar el proceso nivel 0 que está bajo su responsabilidad.

El presente documento incluye el gráfico del Mapa de Procesos del SISOL, los diagramas de interrelación y las fichas de cada proceso nivel 0.

¹ De acuerdo al Marco Estratégico Institucional 2021-2025 ampliado (aprobado mediante la Resolución de Gerencia General N° 095-2022-GG-SISOL/MML).

² La Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se modificó mediante la Ley N° 27842, la Ley N° 27899, la Ley N° 30039 y el Decreto Legislativo N° 1446.

1. Objetivo

Establecer, graficar y describir los procesos misionales, estratégicos y de soporte del SISOL, que permita contar con una visión sistémica e integral del funcionamiento institucional del SISOL.

2. Alcance

El presente documento es de aplicación y cumplimiento obligatorio por las unidades de organización del SISOL, incluyendo las instituciones prestadoras de servicios de salud que tiene a su cargo.

3. Base Legal

El Mapa de Procesos del SISOL tienen como base legal las siguientes normas:

3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y sus modificatorias, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 030-2002-PCM

Ley que establece las principales acciones para llevar a cabo el proceso de modernización del Estado con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. Mediante el Decreto Legislativo N° 1446 que modifica esta ley, se establece la finalidad del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública incluye la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos.

3.2. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado y modificatorias

Ley que establece que las entidades del Estado debe implantar sistemas de control interno en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales para promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones, así como la calidad de los servicios públicos que presta.

3.3. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030

Política que tiene como objetivo mejorar la gestión interna en las entidades, eligiendo la mejor manera de organizarse para asegurar que las intervenciones sean oportunas, eficientes, efectivas. Establece que la gestión pública moderna es aquella orientada a resultados al servicio del ciudadano, en donde se entienda las necesidades de los ciudadanos, y se organice tanto los procesos de producción como los de soporte; con el fin de transformar los insumos en productos que generen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos.



3.4. Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado y sus modificatorias³

Lineamientos que regulan los principios, criterios y reglas que definen el diseño, estructura, organización y funcionamiento de las entidades del Estado para que se organicen de la mejor manera a fin de responder a las necesidades públicas, en beneficio de la ciudadanía. Considera como criterio de análisis para el diseño organizacional el nivel de riesgos en los procesos para la provisión del bien o servicio, donde las entidades evalúan el funcionamiento de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo para la identificación de riesgos.

3.5. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública

Norma que establece las disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, como herramienta de gestión que contribuye con el cumplimiento de los objetivos institucionales y en consecuencia, un impacto positivo en el bienestar de los ciudadanos.

3.6. Ordenanza N° 2342-2021, que aprueba el Estatuto del Sistema Metropolitano de Solidaridad – SISOL

Documento que norma el funcionamiento del Sistema Metropolitano de Solidaridad “SISOL” y establece que su finalidad es brindar servicios integrales de salud a la población, así como otros servicios y acciones que permitan mejorar la calidad de vida de las personas y realizar investigaciones y estudios necesarios para atender a sus fines.

3.7. Directiva “Metodología para la Gestión por Procesos en el Sistema Metropolitano de la Solidaridad”, DIR-OPP-003, versión 02, aprobada mediante la Resolución de Gerencia General N° 157-2022-GG-SISOL

Directiva que establece las disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en el SISOL, en adelante Directiva. Incluye disposiciones para la elaboración y aprobación del Mapa de Procesos del SISOL.

Los Lineamientos de Organización del Estado se aprobaron por N° 054-2018-PCM y modificaron por el D.S. N° 064-2021-PCM.



4. Responsabilidades

- 4.1. **Gerente General:** Es responsable conducir la implementación del Mapa de Procesos del SISOL.
- 4.2. **Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto (OPP):** Es responsable de dirigir la implementación del Mapa de Procesos del SISOL.
- 4.3. **Jefe de la Unidad de Racionalización:** Es responsable de la elaboración y actualización del Mapa de Procesos del SISOL en coordinación con los responsables de los procesos, de la difusión del mismo una vez aprobado y de brindar el asesoramiento metodológico para su implementación.
- 4.4. **Gerentes o Jefes de las unidades de organización del SISOL:** Son responsables de proporcionar la información necesaria para la elaboración y actualización del Mapa de Procesos, así como de su implementación mediante acciones de seguimiento, evaluación y mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.

5. Términos y definiciones

- 5.1. **Cliente:** Organización, persona que es el destinatario del producto sea bien o servicio de un proceso.
- 5.2. **Diagrama de interrelación:** Representación gráfica del funcionamiento interno de un macroproceso, que se hace mediante bloques (que representan procesos), sus relaciones, y sus entradas y salidas.
- 5.3. **Entradas (Insumo):** Necesidades y expectativas de las personas, las cuales ingresan al proceso para ser transformados en los productos. Los elementos de entrada pueden ser tangibles (expedientes, formularios, solicitudes, escritos, reclamos, denuncias) o intangibles (información).
- 5.4. **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 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 interrelaciones, creando así un mejor entendimiento de los que aporta valor a la entidad.
- 5.5. **IPRESS:** Son aquellos establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del SISOL que realizan atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación; así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación de la salud.

- 5.6. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.

Los niveles de desagregación de los procesos son:

- Proceso de Nivel 0:** Es una agrupación de procesos con un producto o fin común, sin considerar divisiones por estructura orgánica. Estos procesos se grafican en el "Mapa de Procesos".
- Proceso de Nivel 1:** Desagregación de un Proceso de Nivel 0. Estos Procesos están asociados a Diagramas de Interrelación de Nivel 1.
- Proceso de Nivel 2:** Desagregación de un Proceso de Nivel 1.
- Proceso de Nivel 3 a más:** Desagregación del proceso anterior.
- El último nivel de desagregación de los procesos se documenta mediante procedimientos y está asociado a diagramas de flujo.

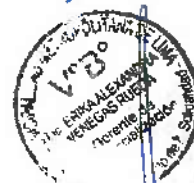
- 5.7. **Responsable del proceso:** Gerente o Jefe/a del órgano que tiene la autoridad y responsabilidad de proponer y mejorar sus procesos a su cargo. Es el responsable de implementar y de ser necesario, capacitar al personal comprendido en los alcances de la presente Directiva.

- 5.8. **Salidas (Producto):** Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad. Esta definición incluye como productos a las políticas y a las regulaciones.

- 5.9. **Tipos de procesos:**

- Operativos o misionales:** Son los que se encargan de elaborar productos que buscan satisfacer las necesidades de los destinatarios de los bienes y servicios previstos por la entidad, en concordancia con los objetivos institucionales.
- Estratégicos:** Son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la cantidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.
- De soporte o de apoyo:** Son las actividades necesarias para el buen funcionamiento de los procesos operativos o misionales, ya que ellas proporcionan los recursos para elaborar los bienes y servicios previstos por la entidad.

- 5.10. **Unidad de organización:** Órgano, unidad orgánica y unidades funcionales de SISOL



6. Matriz Cliente-Producto

Los productos son el resultado de la ejecución de los procesos del SISOL y están dirigidos a determinados clientes, en ese sentido la Matriz Cliente-Producto establece la relación entre los clientes del SISOL y los productos/servicios que brinda, los cuales se muestran a continuación:

Producto/ Servicio	Atención clínica		Atención de diagnóstico y tratamiento			Prevención de la Salud		Promoción de la Salud		Atención móvil	
	Atención ambulatoria	Procedimientos médicos	Diagnósticos por imágenes	Exámenes de laboratorio	Medicamentos	Inmunizaciones	Despistajes	Consejería	Campañas de educación en salud	Atención mediante ambulancias	Atención mediante Bus Móvil
Cliente											
Población con necesidades de salud (niño, adolescente, joven, adulto, adulto mayor)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

7. Gráfico del Mapa de Procesos

El gráfico del Mapa de Procesos del SISOL establece los procesos nivel 0 del SISOL, su interrelación así como su clasificación (estratégicos, misionales y de apoyo). Este gráfico permite contar con una visión sistémica e integral del funcionamiento del SISOL. Empieza con las solicitudes de atención de salud de la población, desarrolla los procesos para producir los servicios, y culmina con la prestación de los servicios de salud integrales.

A continuación se expone el gráfico del Mapa de Procesos del SISOL:

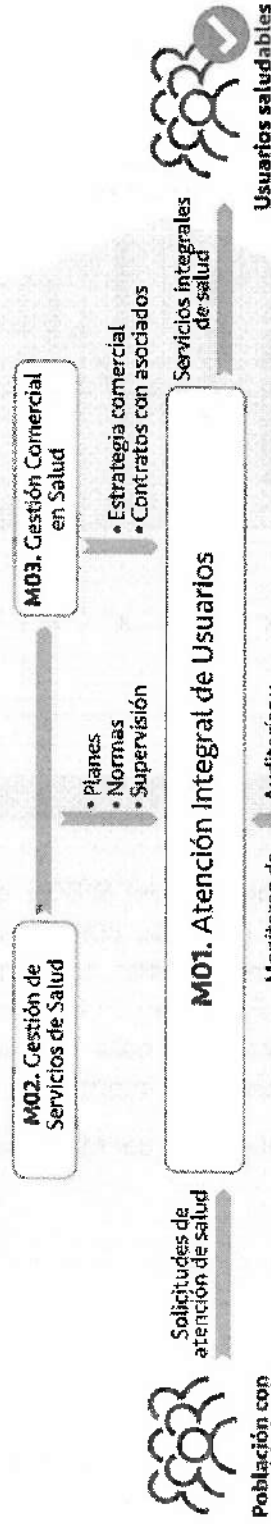
MAPA DE PROCESOS

SISOL SALUD

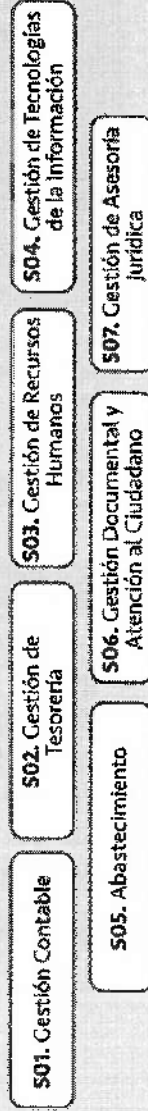
PROCESOS ESTRATÉGICOS



PROCESOS MISIONALES



PROCESOS DE SOPORTE



8. Procesos Nivel 0, objetivos y responsables

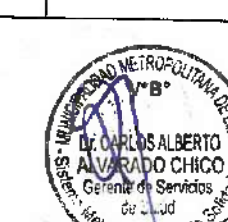
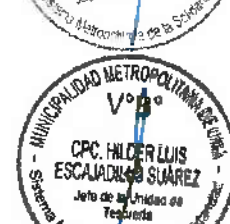
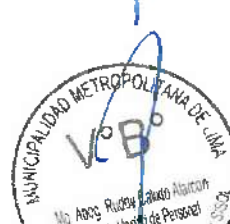
Los procesos nivel 0 del SISOL son listados a continuación, incluyendo su codificación y los procesos nivel 1 que contienen.

Cód.	Proceso Nivel 0	Cód.	Proceso Nivel 1
E01	Planeamiento y Gestión Presupuestal	E01.01	Planeamiento estratégico y operativo
		E01.02	Gestión presupuestal
E02	Gestión de Inversiones	E02.01	Formulación y evaluación de inversiones
		E02.02	Evaluación y aprobación de expedientes técnicos o documentos equivalentes
		E02.03	Ejecución de inversiones
		E02.04	Seguimiento y monitoreo de las inversiones
		E02.05	Liquidación y cierre del proyecto
		E02.06	Administración de contratos
E03	Modernización de la Gestión y Control Interno	E03.01	Modernización de la gestión
		E03.02	Control interno
E04	Comunicación Estratégica	E04.01	Gestión de prensa
		E04.02	Gestión de la imagen institucional
		E04.03	Gestión de la comunicación interna
E05	Gestión de convenios	E05.01	Administración de Convenios de permanencia de IPRESS
		E05.02	Administración de Convenios de cooperación institucional
M01	Atención Integral de Usuarios	M01.01	Atención en consulta externa
		M01.02	Atención de soporte al diagnóstico y tratamiento
		M01.03	Administración de información clínica
		M01.04	Gestión sanitaria y ambiental de IPRESS
		M01.05	Ejecución de acciones de promoción y prevención de la salud
		M01.06	Atención Móvil

Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL

Versión 1.0

Cód.	Proceso Nivel 0	Cód.	Proceso Nivel 1
M02	Gestión de Servicios de Salud	M02.01	Gestión de la información de salud
		M02.02	Planificación y regulación en salud
		M02.03	Mantenimiento, abastecimiento y contratación de recursos
		M02.04	Supervisión de los servicios de salud
M03	Gestión Comercial en Salud	M03.01	Investigación de mercado y entorno
		M03.02	Establecimiento de estrategia de comercialización
		M03.03	Gestión de contratos con asociados
		M03.04	Supervisión del cumplimiento de contratos con asociados
M04	Gestión de Riesgos y Calidad de Servicios	M04.01	Gestión de riesgos
		M04.02	Gestión de calidad
S01	Gestión Contable	S01.01	Declaración de obligaciones tributarias
		S01.02	Control previo y registro de devengado
		S01.03	Integración contable
		S01.04	Elaboración y presentación de Estados de Resultados de Ingresos y Gastos
S02	Gestión de Tesorería	S02.01	Recaudación y administración de cuentas
		S02.02	Giros y pagos
		S02.03	Administración de caja chica
		S02.04	Conciliación bancaria
		S02.05	Control de los documentos valorados
		S02.06	Administración y custodia de expedientes de pago, recaudación y otros
S03	Gestión de Recursos Humanos	S03.01	Planificación de políticas de recursos humanos
		S03.02	Diseño de puestos
		S03.03	Gestión del empleo
		S03.04	Evaluación de desempeño
		S03.05	Administración de la compensación
		S03.06	Capacitación
		S03.07	Gestión de relaciones humanas y sociales



Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL

Versión 1.0

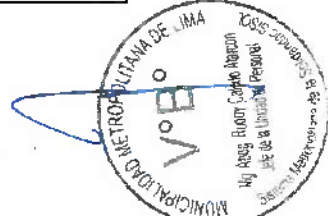
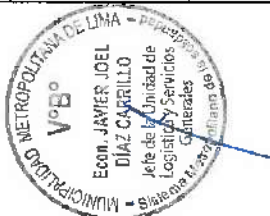
Cód.	Proceso Nivel 0	Cód.	Proceso Nivel 1
S04	Gestión de Tecnologías de Información	S04.01	Gestión de infraestructura tecnológica
		S04.02	Gestión de desarrollo de software
		S04.03	Gestión de la información digital
		S04.04	Gestión de la seguridad de la información
S05	Abastecimiento	S05.01	Gestión de adquisiciones
		S05.02	Administración de bienes
S06	Gestión Documental y Atención al Ciudadano	S06.01	Gestión documental
		S06.02	Atención al ciudadano
S07	Gestión de Asesoría Jurídica	S07.01	Asesoría legal
		S07.02	Defensa jurídica



9. Procesos Nivel 0 y 1

El objetivo y responsable de cada proceso nivel 0 del SISOL son detallados a continuación:

N°	Tipo	Código	Procesos de Nivel 0	Objetivo	Responsable del Proceso
1	Estratégico	E01	Planeamiento y Gestión Presupuestal	Determinar las estrategias institucionales para lograr la implementación de las políticas vinculadas al ámbito del SISOL, orientando las necesidades de recursos y el presupuesto.	Oficina de Planificación y Presupuesto (OPP)
2		E02	Gestión de Inversiones	Conducir el ciclo de inversiones (proyectos de inversión e IOARR) en sus fases de formulación y evaluación, y ejecución relacionadas a la infraestructura y equipamiento necesario en SISOL a fin de cerrar y/o contribuir a las brechas identificadas para brindar mejores servicios de atención de salud en calidad y cobertura.	Unidad de Infraestructura de la OPP
3		E03	Modernización de la Gestión y Control Interno	Seleccionar y utilizar todos aquellos medios orientados a la creación de valor público en una determinada actividad o servicio a cargo del SISOL, incluyendo la implantación del sistema de control interno.	Unidad de Racionalización de la OPP
4		E04	Comunicación Estratégica	Diseñar, implementar, supervisar y evaluar las estrategias de comunicación y acciones de difusión que realiza el Sistema Metropolitano de la Solidaridad, con la finalidad de posicionar la imagen institucional de SISOL entre los usuarios y el público en general.	Unidad Funcional de Comunicaciones de la Gerencia General
5		E05	Gestión de Convenios	Establecer el vínculo con entidades públicas para la permanencia de IPRESS a nivel nacional, y formalizar la colaboración mutua con entidades públicas y/o privadas, nacional e internacional con el compromiso de desarrollar en forma conjunta proyectos y actividades de interés común alineados con las políticas, objetivos y prioridades institucionales del SISOL.	Gerencia de Gestión de Riesgos



Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad - SISOL Versión 1.0

N°	Tipo	Código	Procesos de Nivel 0	Objetivo	Responsable del Proceso
6	Misional	M01	Atención Integral de Usuarios	Brindar servicios que resuelvan las necesidades de salud de los usuarios de manera oportuna, seguro, con calidad y con calidez.	Gerencia de Servicios de Salud
7		M02	Gestión de Servicios de Salud	Lograr que las IPRESS cuenten con planes, normas y recursos necesarios para la provisión de servicios de salud de forma oportuna y de acuerdo a las necesidades de sus usuarios.	Gerencia de Servicios de Salud
8		M03	Gestión Comercial en Salud	Establecer una estrategia comercial para brindar servicios de salud de acuerdo a las necesidades de los usuarios, incrementando la venta de servicios de salud, a través de contratos de asociación en participación suscritos con personas naturales y/o jurídicas que sean cumplidos en favor de los usuarios.	Gerencia de Comercialización
9		M04	Gestión de Riesgos y Calidad	Evaluar la calidad de la atención en salud en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, así como, identificar, valorar y prevenir los riesgos que puedan afectar al SISOL.	Gerencia de Gestión de Riesgos
10	Soporte	S01	Gestión Contable	Poner en ejercicio el Sistema Nacional de Contabilidad a través de políticas, principios, normas y procedimientos contables con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Unidad de Contabilidad de la GAF
11		S02	Gestión de Tesorería	Administrar las cuentas donde se depositan los recursos financieros generados por todo tipo de recaudación, gestionar el proceso de pagos y obligaciones tributarias, mantener actualizados los registros provenientes por ingresos y gastos confrontados con los Estados de Cuenta para la elaboración de los Estados Financieros, llevar el control de la documentación referida a los pagos atendidos con el fondo de Caja Chica y custodia de documentos valorados, y mantener registro y control de expedientes de pago e ingresos.	Unidad de Tesorería de la GAF

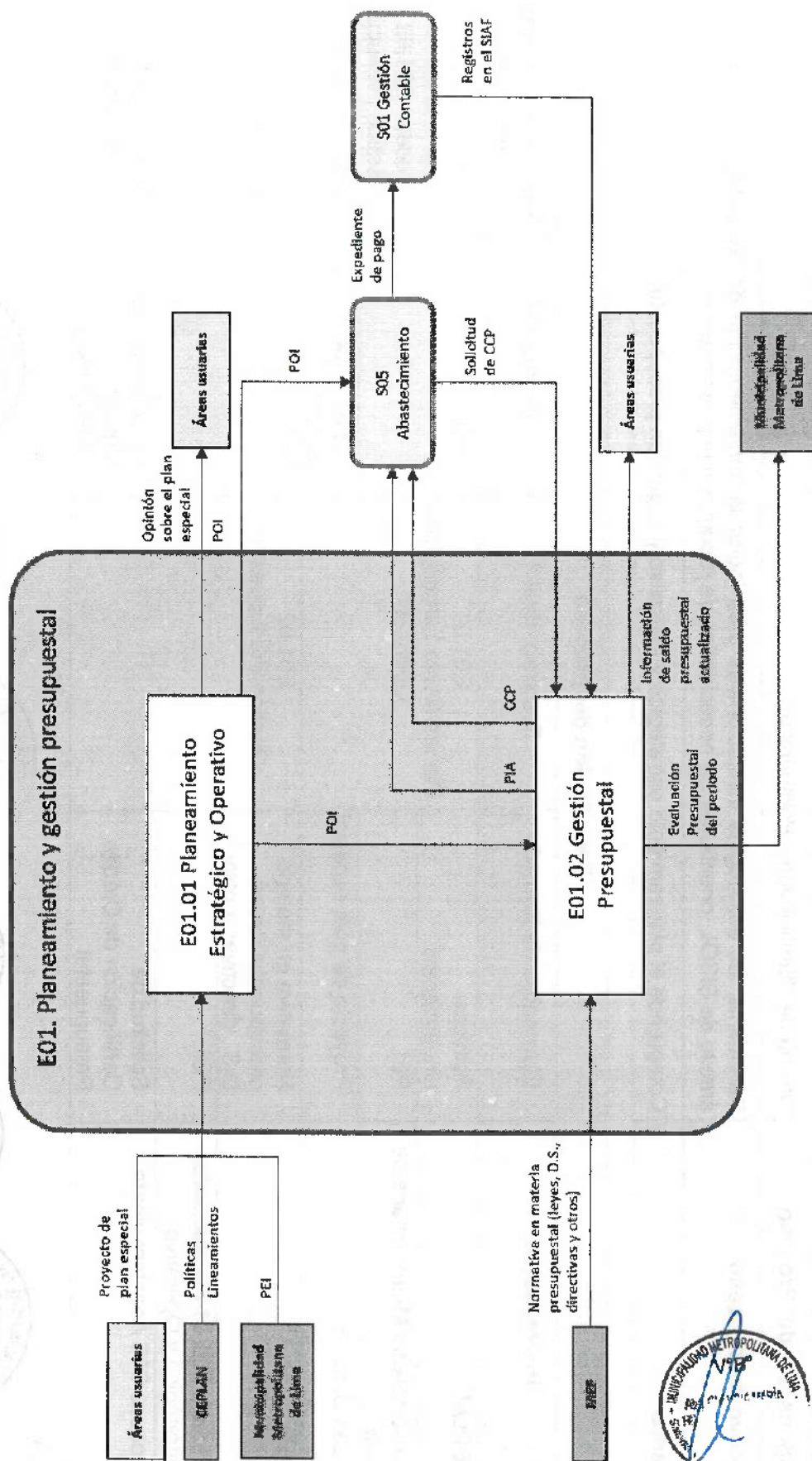
N°	Tipo	Código	Procesos de Nivel 0	Objetivo	Responsable del Proceso
12		S03	Gestión de Recursos Humanos	Gestionar el recurso humano del Sistema Metropolitano de la Solidaridad, sensibilizado con la cultura organizacional a fin de alcanzar los objetivos de la Institución, así como velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes de forma eficaz y eficiente propiciando el acercamiento entre la organización y el servidor civil.	Unidad de Personal de la GAF
13		S04	Gestión de Tecnologías de la Información	Garantizar los procesos que permitan dar continuidad a los servicios de tecnologías de la información (TI) ofrecidos a los/as usuarios/as internos/as, externos/as y administrados, en cumplimiento al marco de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM.	Unidad de Informática y Estadística de la Gerencia General
14		S05	Abastecimiento	Asegurar el aprovisionamiento y trazabilidad de los bienes y servicios, garantizando su conservación, oportunidad y destino para el logro de los objetivos.	Unidad de Logística y Servicios Generales de la GAF
15		S06	Gestión Documental y Atención al Ciudadano	Informar y orientar sobre los servicios y actividades que desarrolla el SISOL; así como, administrar eficazmente la gestión documental, brindando una atención de calidad al ciudadano y al usuario interno, aplicando los principios del Archivo General de la Nación.	Gerencia de Administración y Finanzas
16		S07	Gestión de Asesoría Jurídica	Brindar asesoría legal y emitir opiniones jurídicas solicitadas por la Alta Dirección, órganos y unidades orgánicas a fin de coadyuvar con el aseguramiento de la legalidad de las actuaciones del SISOL, así como la defensa de los intereses del SISOL, de manera oportuna.	Oficina de Asesoría Jurídica

Diagramas de Interrelación y Fichas de los Procesos Nivel 0

El funcionamiento interno de los procesos nivel 0 se representan a través de diagramas de interrelación y de fichas por cada proceso. Ello permite comprender los proveedores, las entradas, las salidas, los clientes y como se relacionan los procesos nivel 0 y procesos nivel 1.



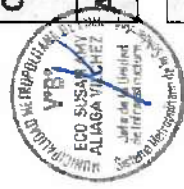
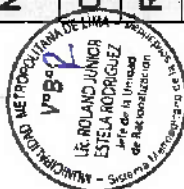
E01. Planeamiento y Gestión Presupuestal



FICHA DE PROCESO NIVEL 0

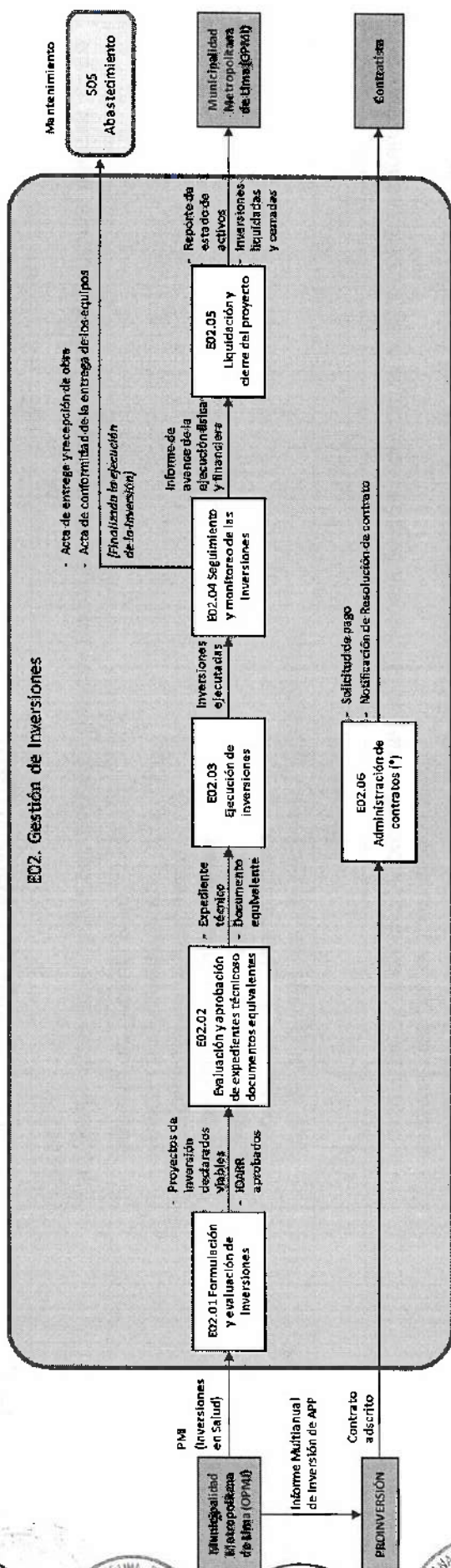
Nombre del Proceso	Planeamiento y Gestión Presupuestal	Tipo de Proceso	Estratégico
Código	E01	Versión	1.0
Responsable del Proceso	Oficina de Planificación y Presupuesto		
Objetivo del Proceso	Determinar las estrategias institucionales para lograr la implementación de las políticas vinculadas al ámbito de SISOL, orientando las necesidades de recursos y el presupuesto.		
Alcance	Comprende el planeamiento estratégico y operativo y la gestión presupuestal		

Descripción del proceso				
Proveedores	Elementos de Entrada	Proceso nivel 1	Productos	Ciente que recibe el producto
CEPLAN	- Políticas - Lineamientos - PEI	E01.01 Planeamiento Estratégico y Operativo	- POI	- Proceso S05 Abastecimiento - Proceso E01.02 Gestión Presupuestal
	- Proyecto de plan especial		- Opinión sobre el plan especial - PIA	- Áreas usuarias
Municipalidad Metropolitana de Lima	- Normativa en materia presupuestal (leyes, D.S., directivas y otros).	E01.02 Gestión Presupuestal		- Proceso S05 Abastecimiento
Áreas Usuarias	- POI			- Proceso S05 Abastecimiento
MEF	- Solicitud de Certificación de Crédito Presupuestal			- Proceso S05 Abastecimiento



Descripción del proceso				
Proveedores	Elementos de Entrada	Proceso nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
Proceso S01 Gestión Contable	- Registros en el SIAF		- Información de saldo presupuestal actualizado	- Áreas usuarias
			- Evaluación Presupuestal del periodo	- Municipalidad Metropolitana de Lima
Controles	- Realizar seguimiento a las áreas usuarias para que remitan la información solicitada oportunamente. - Realizar seguimiento a la ejecución presupuestal de manera mensualizada por centro de costo.			
Indicadores	- Porcentaje de documentos de formulación, modificación y evaluación del POI aprobados en los plazos establecidos por la normativa vigente. - Porcentaje de la ejecución presupuestal de ingresos y gastos respecto al presupuesto programado.			
	Recursos			
Recursos Humanos	- Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto - Coordinador de Planeamiento - Coordinador de Presupuesto - Especialista en Planeamiento - Especialista en Presupuesto - Analista en Planeamiento - Analista de Presupuesto			
Instalaciones	Infraestructura de la oficina con servicios básicos (electricidad, servicios de agua, telefonía, internet, entre otros).			
Sistemas Informáticos	Sistema de Trámite Documentario (STD)			
Equipos	Computadoras, impresoras, mobiliario de oficina (sillas y escritorios) y material de oficina.			

E02. Gestión de Inversiones



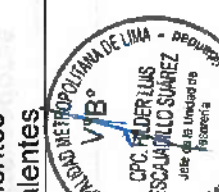
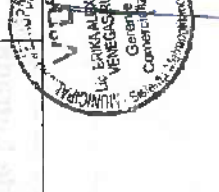
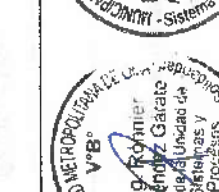
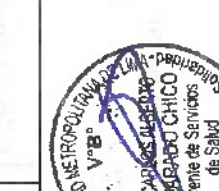
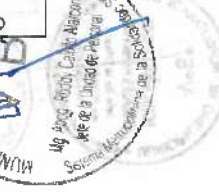
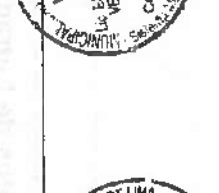
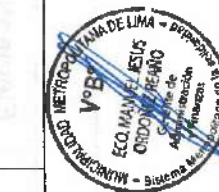
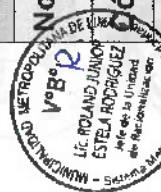
(*) Actualmente este proceso no se realiza en la Unidad de Infraestructura

FICHA DE PROCESO NIVEL 0

Nombre del Proceso	Gestión de Inversiones	Tipo de Proceso	Estratégico
Código	E02	Versión	1.0
Responsable del Proceso	Unidad de Gestión de Inversiones		
Objetivo del Proceso	Conducir el ciclo de inversiones (proyectos de inversión e IOARR) en sus fases de formulación y evaluación, y ejecución relacionadas a la infraestructura y equipamiento necesaria en SISOL a fin de cerrar y/o contribuir a las brechas identificadas para brindar mejores servicios de atención de salud en calidad y cobertura.		
Alcance	Comprende la formulación y evaluación de inversiones, la evaluación y aprobación de expedientes técnicos o documentos equivalentes, la ejecución de inversiones, el seguimiento y monitoreo de las inversiones, la liquidación y cierre del proyecto y la administración de contratos de inversión privada.		

Descripción del proceso

Proveedores	Elementos de Entrada	Proceso nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
Municipalidad Metropolitana de Lima (OPMI)	- PMI (Inversiones en Salud)	E02.01 Formulación y evaluación de inversiones	- Proyectos de inversión declarados viables - IOARR aprobados	- Proceso E02.02 Ejecución de inversiones
- Proceso E02.01 Formulación y evaluación de inversiones	- Proyectos de inversión declarados viables - IOARR aprobados	E02.02 Evaluación y aprobación de expedientes técnicos o documentos equivalentes	- Expediente técnico - Documento equivalente	- Proceso E02.03 Ejecución de inversiones
- Proceso E02.02 Evaluación y aprobación de expedientes técnicos o documentos equivalentes	- Expediente técnico - Documento equivalente	E02.03 Ejecución de inversiones	- Inversiones ejecutadas	- Proceso E02.03 Seguimiento y monitoreo de las inversiones



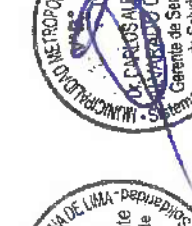
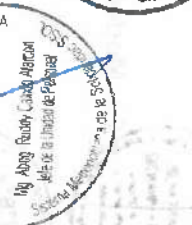
Descripción del proceso

Proveedores	Elementos de Entrada	Proceso nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Proceso E02.03 Ejecución de inversiones	- Inversiones ejecutadas	E02.04 Seguimiento y monitoreo de las inversiones	- Informe de avance de la ejecución física y financiera - Acta de entrega y recepción de obra - Acta de conformidad de la entrega de los equipos	- Proceso E02.05 Liquidación y cierre del proyecto - Proceso S05 Abastecimiento
- Proceso E02.04 Seguimiento y monitoreo de las inversiones	- Informe de avance de la ejecución física y financiera	E02.05 Liquidación y cierre del proyecto	- Reporte de estado de activos - Inversiones liquidadas y cerradas	- Municipalidad Metropolitana de Lima (OPMI)
- PROINVERSIÓN	- Contrato adscrito	E02.07 Administración de contratos	- Solicitud de pago - Notificación de Resolución de contrato	- Contratista
Controles	- Realizar seguimiento a la Gerencia de Servicios de la Salud para que remitan la información solicitada oportunamente. - Realizar seguimiento continuo a la entidad sanitaria para la validación de la cartera de servicios.			
Indicadores	- Porcentaje de cumplimiento de los estudios formulados en los plazos establecidos. - Porcentaje de avance de la ejecución física y financiera de las inversiones. - Porcentaje de cumplimiento de las inversiones.			

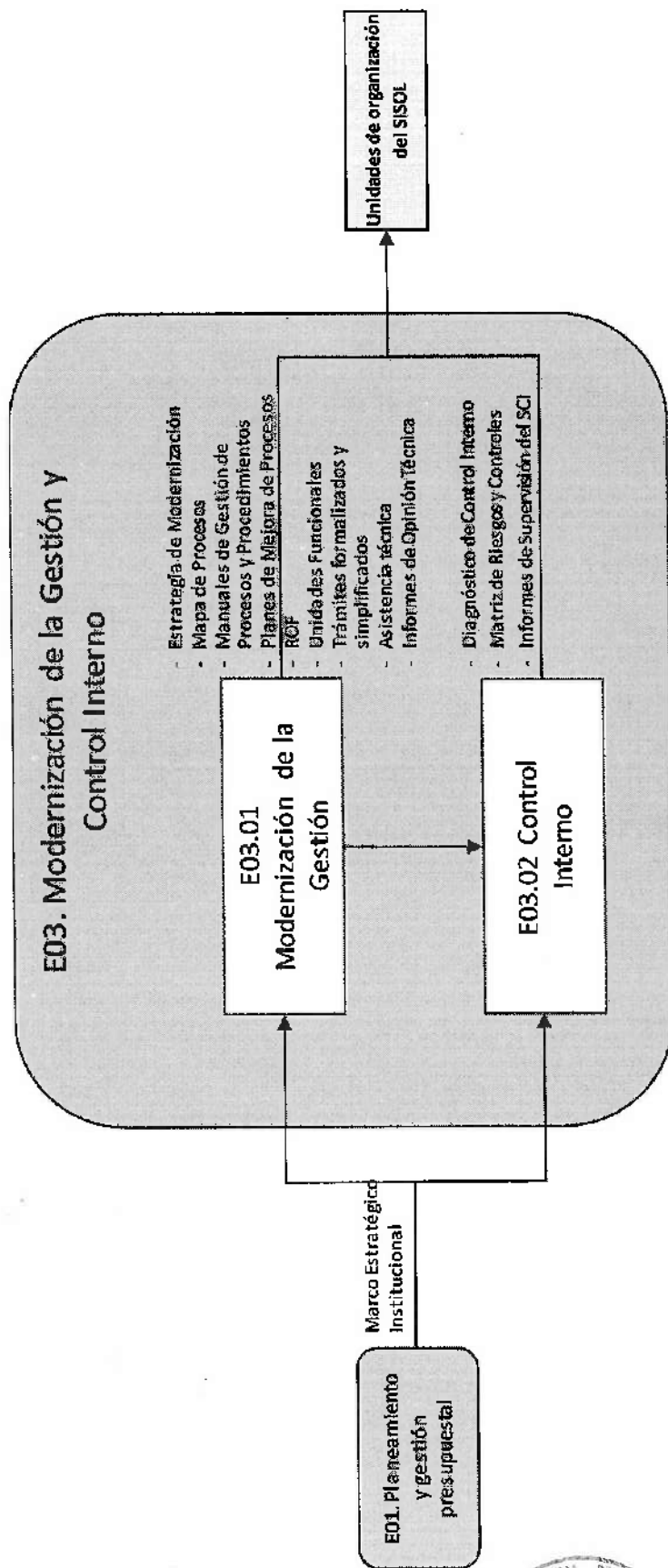


Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL
Versión 1.0

Recursos	
Recursos Humanos	- Jefe de la Unidad de Infraestructura. - Especialista de inversiones.
Instalaciones	Infraestructura de la oficina con servicios básicos (electricidad, servicios de agua, telefonía, internet, entre otros).
Sistemas Informáticos	Sistema de Trámite Documentario (STD)
Equipos	Computadoras, impresoras, mobiliario de oficina (sillas y escritorios) y material de oficina.



E03. Modernización de la Gestión y Control Interno



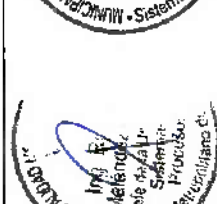
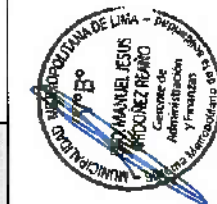
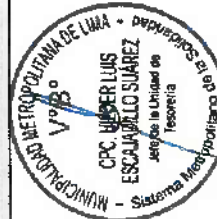
FICHA DE PROCESO NIVEL 0

Nombre del Proceso	Modernización de la Gestión y Control Interno	
Código	E03	1.0
Responsable del Proceso	Unidad de Racionalización de la Oficina de Planificación y Presupuesto	
Objetivo del Proceso	Seleccionar y utilizar todos aquellos medios orientados a la creación de valor público en una determinada actividad o servicio a cargo del SISOL, incluyendo la implantación del sistema de control interno.	
Alcance	Comprende la modernización de la gestión institucional, así como el control interno del SISOL.	

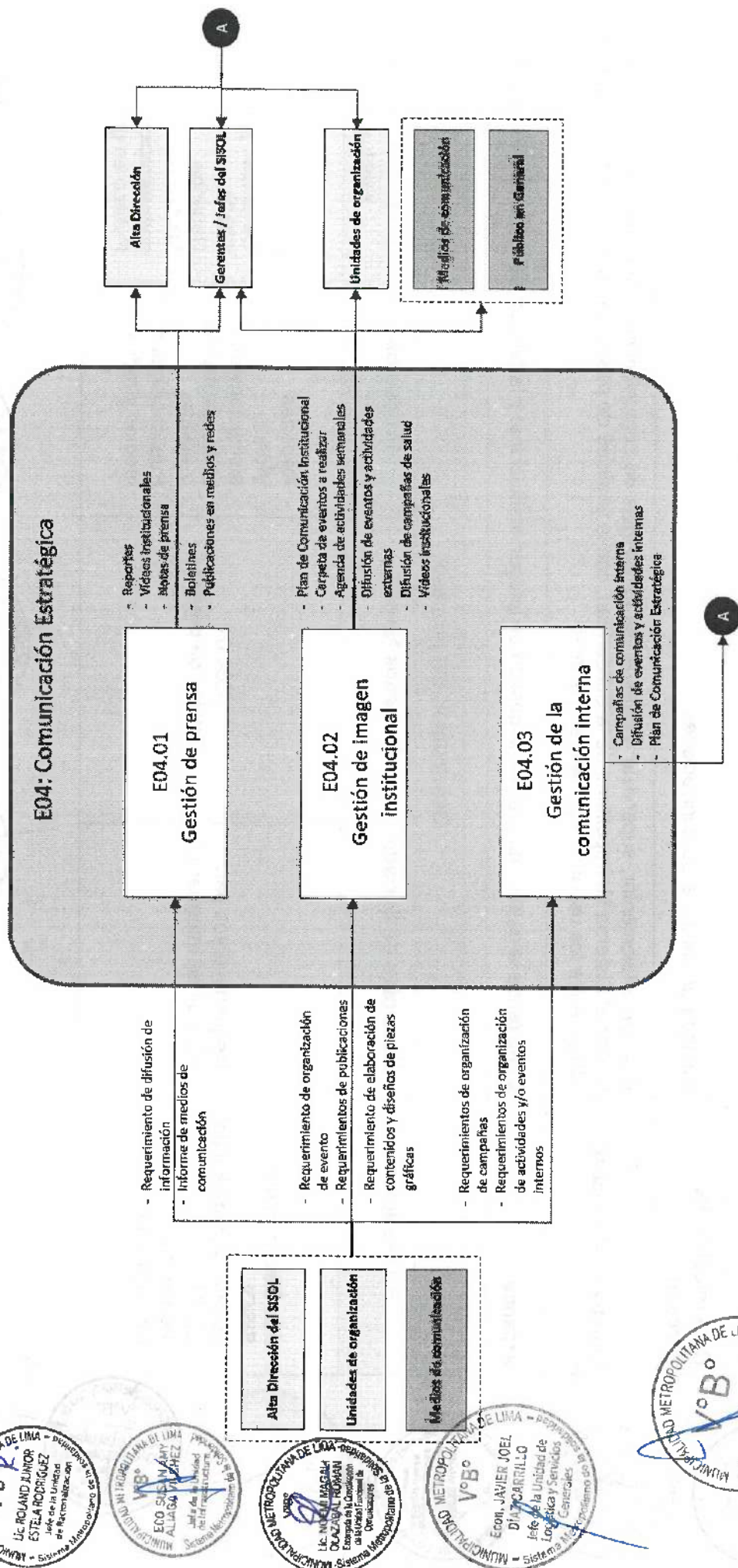
Descripción del proceso			
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos
Proceso E01. Planeamiento y gestión presupuestal	Marco Estratégico Institucional del SISOL	E03.01 Modernización de la Gestión Institucional	- Estrategia de Modernización - Mapa de Procesos - Manuales de Gestión de Procesos y Procedimientos - Planes de Mejora de Procesos - Manual de Operaciones - Unidades Funcionales - Trámites formalizados y simplificados - Asistencia técnica - Informes de Opinión Técnica
			Unidades de organización del SISOL



Descripción del proceso				Cliente que recibe el producto
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos	
- Proceso E01. Planeamiento y gestión presupuestal	- Marco Estratégico Institucional del SISOL	E03.02 Control Interno	- Diagnóstico de Control Interno - Matriz de Riesgos y Controles - Informes de Supervisión del SCI	- Unidades de organización del SISOL
Controles	- Verificar los resultados de las acciones de modernización de la gestión institucional. - Verificar los resultados de las acciones de control interno.			
Indicadores	- Porcentaje de acciones de modernización de la gestión institucional ejecutadas respecto al total de acciones de modernización de la gestión institucional planificadas. - Porcentaje de actividades de control interno realizadas oportunamente respecto al total de actividades de control interno programadas.			
Recursos				
Recursos Humanos	- Jefe de la Unidad de Racionalización - Especialista en Modernización de la Gestión Pública - Especialista en Gestión por Procesos - Especialista en Control Interno - Analista en Modernización de la Gestión Pública - Analista en Gestión por Procesos - Asistente en Modernización y Procesos			
Instalaciones	Infraestructura de la oficina con servicios básicos (electricidad, servicios de agua, telefonía, internet, entre otros)			
Sistemas Informáticos	- Sistema de Trámite Documentario (STD) - MS Office (Word, Excel, PowerPoint, Visio) - Bizagi Process Modeler			
Equipos	Computadoras, impresoras, mobiliario de oficina (sillas y escritorios) y material de oficina.			



E04. Comunicación Estratégica



FICHA DE PROCESO NIVEL 0			
Nombre del Proceso	Comunicación Estratégica	Tipo de Proceso	Estratégico
Código	E04	Versión	1.0
Responsable del Proceso	Unidad Funcional de Comunicaciones		
Objetivo del Proceso	Diseñar, implementar, supervisar y evaluar las estrategias de comunicación y acciones de difusión que realiza el Sistema Metropolitano de la Solidaridad, con la finalidad de posicionar la imagen institucional de SISOL entre los usuarios y público en general.		
Alcance	Comprende la gestión de prensa, la gestión de imagen institucional y la gestión de comunicación interna.		

Descripción del proceso			
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos Nivel 1	Productos
- Alta Dirección del SISOL - Oficinas / unidades del SISOL - Medios de Comunicación	- Requerimientos para difusión de información	E04.01 Gestión de prensa	- Reportes - Videos - Institucionales - Notas de prensa - Boletines - Publicaciones en medios y redes
			Cliente que recibe el producto - Alta Dirección del SISOL - Gerentes / jefes del SISOL - Usuarios - Medios de comunicación - Público en general



Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL
Versión 1.0

Descripción del proceso				
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos Nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Alta Dirección del SISOL - Oficina / unidades del SISOL - Medios de Comunicación	- Requerimientos de organización de eventos - Requerimientos de publicaciones - Requerimientos de elaboración y diseño de contenidos y diseño de piezas gráficas - Requerimientos de organización de campañas	E04.02 Gestión de la imagen institucional	- Carpetas de eventos a realizar - Agendas de actividades semanales - Difusión de eventos y actividades externas - Difusión de campañas de salud - Vídeos Institucionales	- Gerentes / Jefes del SISOL - Unidades de organización - Medios de Comunicación - Público en General
- Alta Dirección del SISOL - Unidades de Organización del SISOL - Medios de Comunicación	- Requerimientos de organización de actividades y/o eventos internos.	E04.03 Gestión de la comunicación interna	- Plan de Comunicación Estratégica - Campañas de comunicación interna - Difusión de eventos y actividades internas	- Alta Dirección del SISOL - Gerentes / Jefes del SISOL - Unidades de organización
Controles	- Verificar los requerimientos de organizaciones de eventos - Verificar los diseños de piezas gráficas			
Indicadores	- Porcentaje de satisfacción de los usuarios en relación a la imagen de la institución. - Porcentaje de difusión de piezas gráficas. - Porcentaje de menciones en medios de comunicación.			



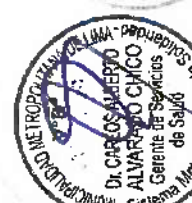
Recursos	
Recursos Humanos	- Coordinador de la Unidad Funcional de Comunicaciones - Especialistas en Diseño Gráfico - Especialista en Marketing y Redes Sociales - Especialistas en Prensa - Especialistas en Comunicación Interna - Especialistas en Audiovisuales - Asistente Administrativo
Instalaciones	Infraestructura de la oficina con servicios básicos (electricidad, servicios de agua, telefonía, internet, entre otros)
Sistemas Informáticos	Sistema de Trámite Documentario (STD)
Equipos	Computadoras especiales para diseño gráfico, impresoras, escáner, cámaras fotográficas y de video, mobiliario de oficina (sillas y escritorios) y material de oficina.





FICHA DE PROCESO NIVEL 0			
Nombre del Proceso	Gestión de Convenios	Tipo de Proceso	Estratégico
Código	E05	Versión	1.0
Responsable del Proceso	Gerencia de Gestión de Riesgos		
Objetivo del Proceso	Establecer el vínculo con entidades públicas para la permanencia de las IPRESS a nivel nacional, y formalizar la colaboración mutua con entidades públicas y/o privadas, nacional e internacional con el compromiso de desarrollar en forma conjunta proyectos y actividades de interés común alineados con las políticas, objetivos y prioridades institucionales del SISOL.		
Alcance	Comprende los convenios de permanencia de IPRESS y los convenios de Cooperación Interinstitucional.		

Descripción del proceso			
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos Nivel 1	Productos
- Municipalidad Metropolitana de Lima	- Estatuto del SISOL	E05.01 Administración de Convenios de permanencia de IPRESS	- Proyecto final de convenio con entidad pública
- Gerencia de Servicios de Salud	- Informe de Sustento para Convenios		- Seguimiento a la ejecución de los convenios suscritos - Solicitud de informe de liquidación de cierre del convenio suscrito
			Ciente que recibe el producto
			- Entidad Pública
			- Alta Dirección del SISOL
			- Coordinador Institucional (Gerencia de Servicios de Salud o de otra Unidad de Organización)

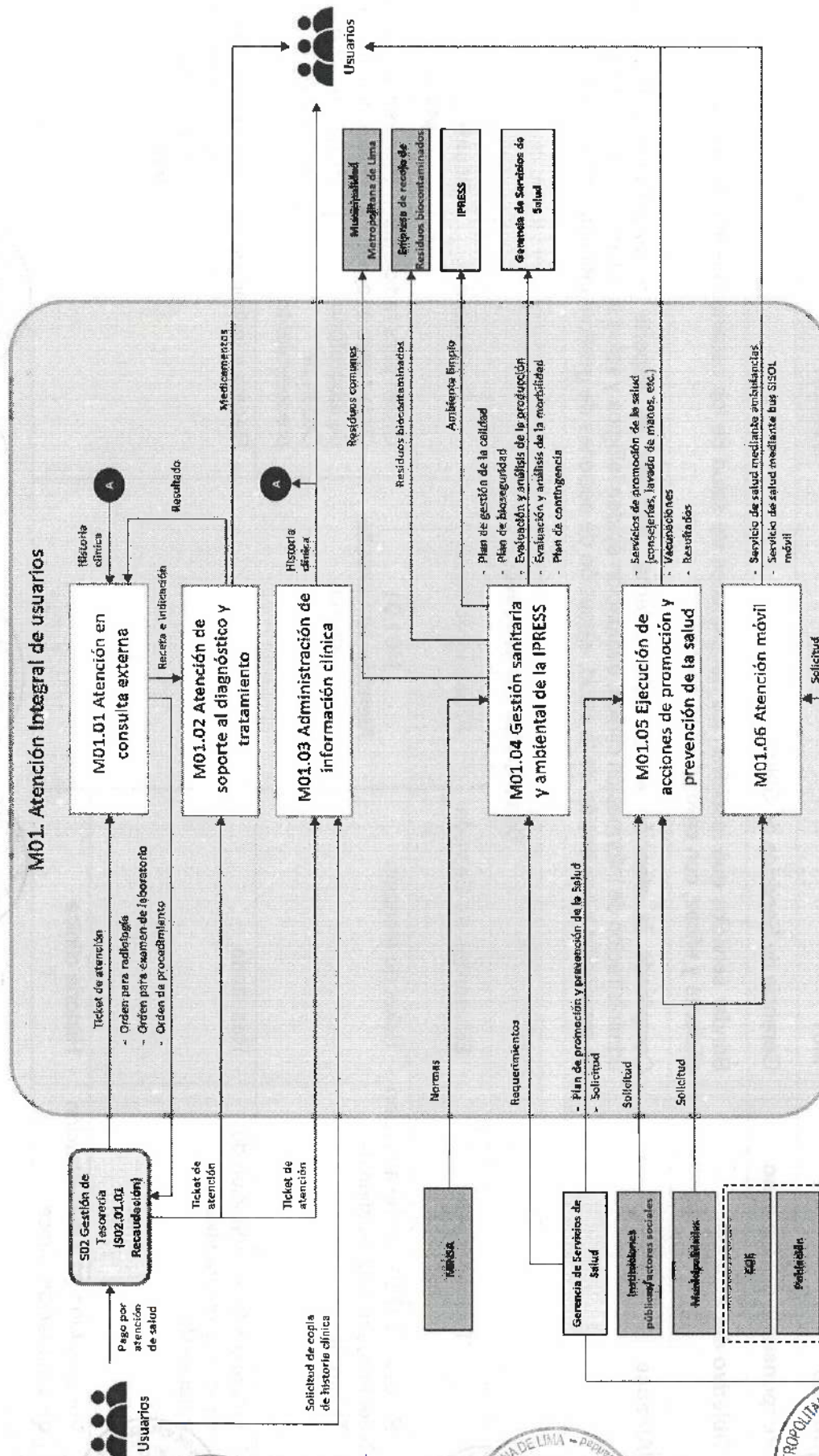


Descripción del proceso				
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos Nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Entidades Públicas y/o Privadas - Gerencia de Servicios de Salud	- Carta de intención de Convenio - Propuesta de Convenio - Informe Técnico de Sustento	E05.02 Administración de Convenios de cooperación interinstitucional	- Proyecto final de convenio con entidad pública - Seguimiento a la ejecución de los convenios suscritos - Solicitud de informe de liquidación de cierre del convenio suscrito	- Entidad Pública y/o Privada - Alta Dirección del SISOL - Coordinador Institucional (Gerencia de Servicios de Salud o de otra Unidad de Organización)
Controles	- Verificar el cumplimiento de la Directiva de Convenios de Cooperación Institucional entre el SISOL con Entidades Públicas y/o Privadas, Nacionales e Internacionales. - Verificar el cumplimiento de la Resolución de la Superintendencia N°004-2020-SUSALUD/S, que aprueba las "clausulas mínimas de los contratos o convenios suscritos entre las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), instituciones prestadoras de servicios de salud o las unidades de gestión de IPRESS (UGIPRESS).			
Indicadores	Número de convenios suscritos vigentes con entidades públicas en regiones.			

Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL
Versión 1.0

Recursos	
Recursos Humanos	- Gerente de Gestión de Riesgos - Coordinador de Gestión de Convenios - Asistente Administrativo
Instalaciones	Infraestructura de la oficina con servicios básicos (electricidad, servicios de agua, telefonía, internet, entre otros)
Sistemas Informáticos	Sistema de Trámite Documentario (STD)
Equipos	Computadoras, impresoras, mobiliario de oficina (sillas y escritorios) y material de oficina.

M01. Atención Integral de Usuarios



Atención Integral de Usuarios

Misional

Descripción del proceso

Provedores

Proceso de Nivel 1

Productos

que recibe el
producto

Proceso S02.01.01 Recaudación
del Proceso S02 Gestión de
Tesorería

M01.01
Atención en consulta
externa

- Orden para radiología
- Orden para examen de laboratorio
- Orden de procedimiento

- Proceso S02.01.01
Recaudación del
Proceso S02 Gestión
de Tesorería

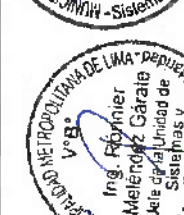
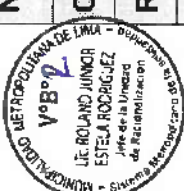
Proceso M01.02 Atención de soporte al diagnóstico y tratamiento

Resultado

- Proceso M01.02
Atención de soporte
al diagnóstico y
tratamiento

- Proceso M01.03 Administración de información clínica

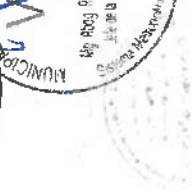
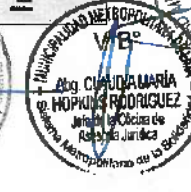
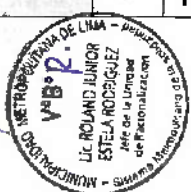
Historia clínica



Descripción del proceso

Proveedores	Elementos de Entrada	Proceso de Nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
Proceso S02.01.01 Recaudación del Proceso S02 Gestión de Tesorería	- Ticket de atención	M01.02 Atención de soporte al diagnóstico y tratamiento	- Resultado	- Proceso M01.01 Atención médica en consulta externa
Proceso M01.01 Atención médica en consulta externa	- Receta e indicación		- Medicamentos	- Usuarios
Proceso S02.01.01 Recaudación del Proceso S02 Gestión de Tesorería	- Ticket de atención	M01.03 Administración de información clínica	- Historia Clínica	- Proceso M01.01 Atención médica en consulta externa
Usuarios	- Solicitud de copia de historia clínica			- Usuarios
Gerencia de Servicios de Salud	- Requerimientos	M01.04 Gestión sanitaria y ambiental de la IPRESS	- Plan de epidemiología - Plan de gestión de la calidad - Plan de bioseguridad - Evaluación y análisis de la producción - Evaluación y análisis de la morbilidad - Plan de contingencia	- Gerencia de Servicios de Salud
- MINSA	- Normas		- Residuos sólidos	- Municipalidad Metropolitana de Lima
			- Residuos biocontaminados	- Empresa de recojo de Residuos biocontaminados

Descripción del proceso				
Proveedores	Elementos de Entrada	Proceso de Nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Gerencia de Servicios de Salud	- Plan de Promoción de la Salud	M01.05 Ejecución de acciones de promoción y prevención de la salud	- Ambiente limpio	- IPRESS SISOL Salud
	- Plan de Prevención de la Salud		- Servicios de promoción de la salud (consejerías, lavado de manos, etc.)	- Usuarios
	- Solicitud		- Vacunaciones	
	- Solicitud		- Resultados	
- Municipalidades	- Solicitud	M01.06 Atención Móvil		
- Instituciones públicas/actores sociales	- Solicitud			
MINSA/DIRIS	- Vacunas			
- Gerencia de Servicios de Salud	- Solicitud		- Servicio de salud mediante ambulancias	- Usuarios
- Municipalidades	- Solicitud		- Servicio de salud mediante bus SISOL móvil	
COE				
- Usuarios	- Solicitud			
Verificación de la oportunidad, seguridad, calidad y calidez en la prestación de servicios de salud.				
Indicador			- Número de atención atendidas respecto al total de atenciones solicitadas	
			- Número de consultorios físicos ocupados respecto al total de consultorios físicos	
			- Número de horas en consultorios ocupadas respecto al total horas de consultorio disponible	

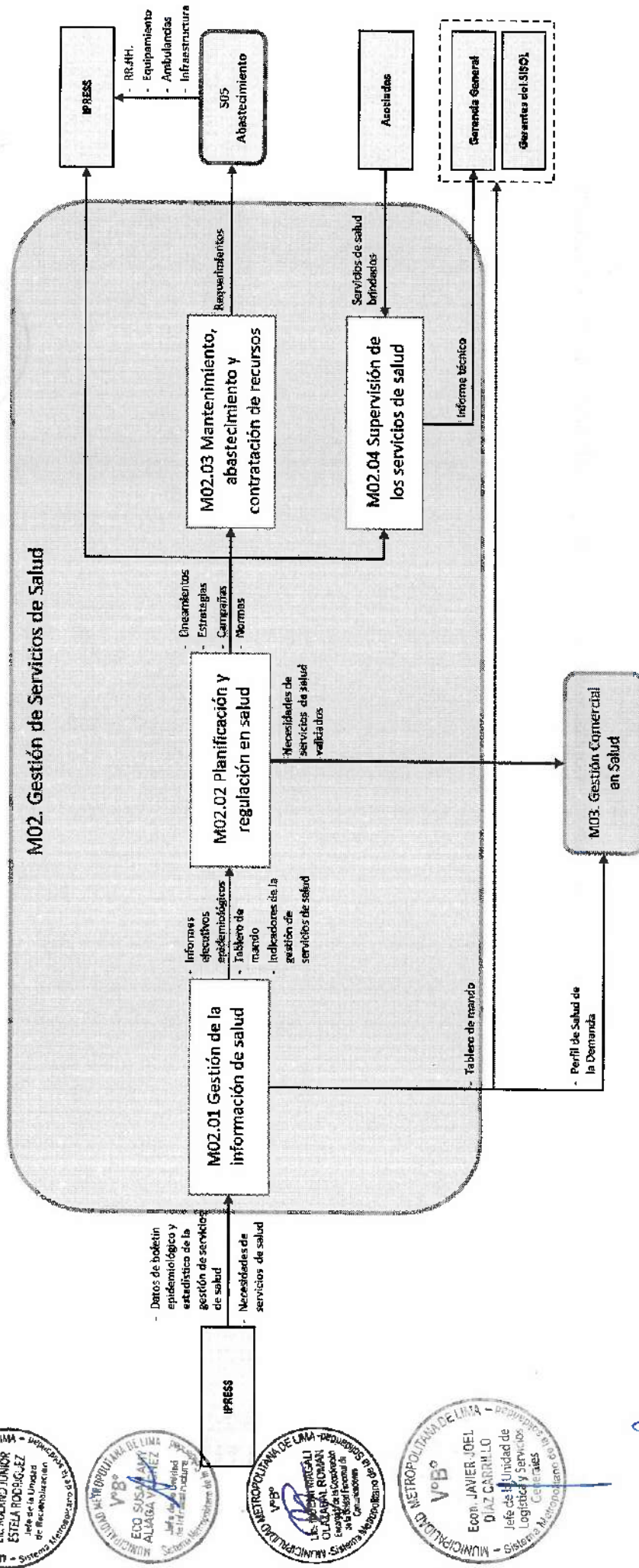


Recursos

Recursos Humanos	Personal asistencial: médicos generales, médicos especialistas, enfermeras, técnicos y demás profesionales administrativos y de salud (nutricionistas, psicólogos, terapeutas, entre otros).
Instalaciones	IPRESS, ambulancias, unidades móviles asistenciales, bus SISOL Móvil.
Sistemas Informáticos	SIGHO 2 (Sistema Integrado de Gestión de Hospitalaria)
Equipos	- Equipamiento médico - Computadoras, impresoras, mobiliario de oficina (sillas y escritorios) y material de oficina.



M02. Gestión de Servicios de Salud



FICHA DE PROCESO NIVEL 0

Nombre del Proceso	Gestión de Servicios de Salud	Tipo de Proceso	Misional
Código	M02	Versión	1.0
Responsable del Proceso	Gerencia de Servicios de Salud		
Objetivo del Proceso	Lograr que las IPRESS cuenten con planes, normas y recursos necesarios para la provisión de servicios de salud de forma oportuna y de acuerdo a las necesidades de sus usuarios.		
Alcance	Comprende la gestión de la información de salud, planificación y regulación en salud, mantenimiento, abastecimiento y contratación de recursos, supervisión de los servicios de salud.		

Descripción del proceso

Proveedores	Elementos de Entrada	Proceso nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
IPRESS	- Datos de boletín epidemiológico y estadístico de la gestión de servicios de salud	M02.01 Gestión de la información de salud	- Informes ejecutivos epidemiológicos - Tablero de mando - Indicadores de la gestión de servicios de salud - Tablero de mando	- Proceso M02.02 Planificación y regulación en salud - Gerentes del SISOL - Gerencia General
		M02.02 Planificación y regulación en salud	- Perfil de Salud de la Demanda - Lineamientos - Estrategias - Campañas	- M03. Gestión Comercial en Salud - IPRESS - Proceso M02.03 Mantenimiento y abastecimiento de

Proceso M02.01 Gestión de la información de salud

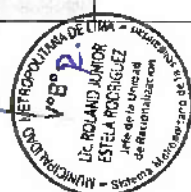
Proceso M02.02 Planificación y regulación en salud

Proceso M02.03 Mantenimiento y abastecimiento de

43

Descripción del proceso

Proveedores	Elementos de Entrada	Proceso nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- IPRESS	servicios de salud			recursos - Proceso M02.04 Supervisión de los servicios de salud
	- Necesidades de servicios de salud		- Necesidades de servicios de salud validados	- M03. Gestión Comercial en Salud
	- Lineamientos - Estrategias - Campañas - Normas	M02.03 Mantenimiento, abastecimiento y contratación de recursos	- Requerimientos	- Proceso S05 Abastecimiento
- Proceso M02.02 Planificación y regulación de los servicios de salud	- Lineamientos - Estrategias - Campañas - Normas	M02.04 Supervisión de los servicios de salud	- Informe técnico	- Gerencia General
- Proceso M02.02 Planificación y regulación de los servicios de salud	- Lineamientos - Estrategias - Campañas - Normas			
Asociados	- Servicios de salud brindados			
Controles	- Verificación de cumplimiento en la elaboración oportuna de planes, normas así como provisión de recursos (bienes, servicios y obras) en las IPRESS de acuerdo a sus necesidades - Realización de acciones de supervisión del desempeño de las IPRESS.			
Indicador	Nivel de cumplimiento en la elaboración de planes, normas, acciones de supervisión del desempeño de IPRESS y provisión de recursos para IPRESS.			



Recursos	
Recursos Humanos	- Gerente de Servicios de Salud - Especialistas en Administración y Gestión de Salud - Analistas en Administración y Gestión de Salud - Asistentes Administrativos
Instalaciones	Infraestructura de la oficina con servicios básicos (electricidad, servicios de agua, telefonía, internet, entre otros).
Sistemas Informáticos	SIGHO 2 (Sistema Integrado de Gestión de Hospitalaria) y/o otros sistemas informáticos.
Equipos	Computadoras, impresoras, mobiliario de oficina (sillas y escritorios), y material de oficina.

M03. Gestión Comercial en Salud

- Plan Estratégico Institucional del SISOL
- Informe sobre espacios físicos de IPRESS

Oficina de Planificación y Presupuesto

M02. Gestión de servicios de salud

- Perfil de Salud de la Demanda
- Necesidades de servicios de salud validados

Información de atenciones médicas efectuadas

Unidad de Informáticas y Estadística

M03.01 Investigación de mercado y entorno

Estudio de mercado

M03.02 Establecimiento de estrategia de comercialización

Estrategia de comercialización (Mercado objetivo, servicios, tarifas)

M03.03 Gestión de contratos con asociados*

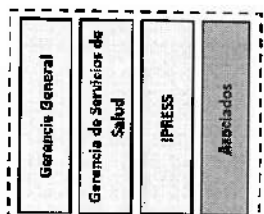
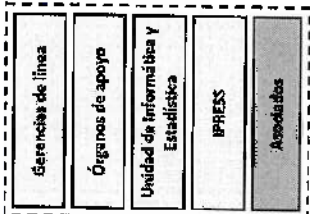
Contratos de asociación en participación

M03.04 Supervisión del cumplimiento de los contratos con asociados

Informes de seguimiento y evaluación

M02. Gestión de servicios de salud

E04 Comunicación Estratégica

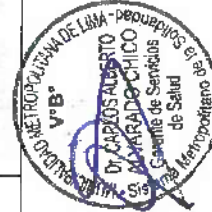
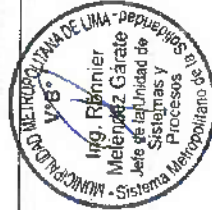
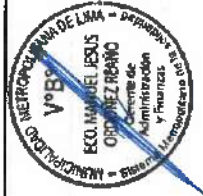
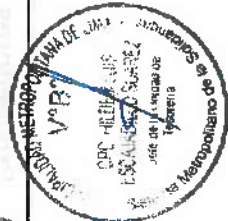


- * Incluye:
- Búsqueda de clientes potenciales
 - Suscripción de contratos con asociados

Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad - SISOL
Versión 1.0

FICHA DE PROCESO NIVEL 0			
Nombre del Proceso	Gestión Comercial en Salud	Tipo de Proceso	Misional
Código	M03	Versión	1.0
Responsable del Proceso	Gerencia de Comercialización		
Objetivo del Proceso	Establecer una estrategia comercial para brindar servicios de salud de acuerdo a las necesidades de los usuarios, incrementando la venta de servicios de salud, a través de contratos de asociación en participación suscritos con personas naturales y/o jurídicas que sean cumplidos en favor de los usuarios.		
Alcance	Comprende la investigación de mercado y entorno, establecimiento de estrategia de comercialización, gestión de contratos con asociados y supervisión del cumplimiento de los contratos.		

Descripción del proceso			
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos Nivel 1	Productos
Oficina de Planificación y Presupuesto	- Plan Estratégico Institucional del SISOL - Informe sobre espacios físicos de IPRESS	M03.01 Investigación de mercado y entorno	Estudio de mercado
Proceso M02.Gestión de Servicios de Salud	- Necesidades de servicios de salud validados - Perfil de Salud de la Demanda		Proceso M03.02 Establecimiento de estrategia de comercialización



Descripción del proceso

Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos Nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Proceso M03.01 Investigación de mercado y entorno - Unidad de Informática y Estadística	- Estudio de mercado - Información de atenciones médicas ejecutadas	M03.02 Establecimiento de estrategia de comercialización	- Estrategia de Comercialización (Mercado objetivo, servicios, tarifas)	- Proceso M02 Gestión de servicios de salud IPRESS - Proceso M03.03 Gestión de contratos con asociados - Proceso E04 comunicación Institucional
- Proceso M03.02 Establecimiento de estrategia de comercialización	- Estrategia de Comercialización (Mercado objetivo, servicios, tarifas)	M03.03 Gestión de contratos con asociados	- Contratos de asociación en participación	- Gerencias de Línea - Órganos de Apoyo - Unidad de Informática y Estadística - IPRESS - Asociados
- Proceso M03.03 Gestión de contratos con asociados	- Contratos de asociación en participación	M03.04 Supervisión del cumplimiento de los contratos con asociados	- Informes de seguimiento y evaluación	- Gerencia General - Gerencia de Servicios de Salud - IPRESS - Asociados
Controles	- Verificación de bases de contratación - Verificación de cumplimiento contractual por parte de asociados			
Indicadores	- Porcentaje de bases de contratación validadas respecto al total de bases de contratación elaboradas - Porcentaje de asociados que cumplen el contrato respecto al total de asociados			

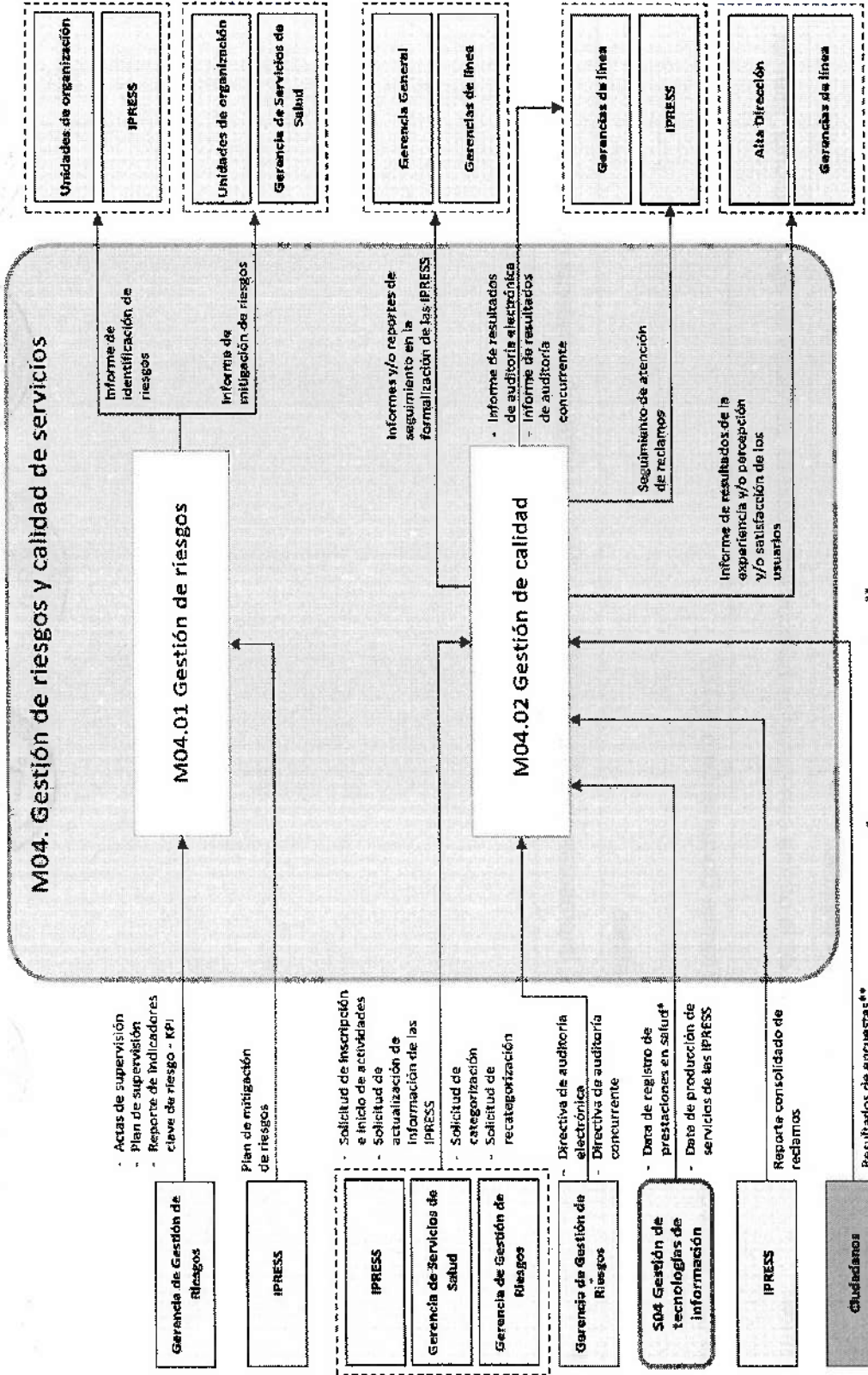


Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL
Versión 1.0

Recursos	
Recursos Humanos	- Gerente de Comercialización - Especialista y Analista en Estrategia Comercial - Especialista y Analista en Contratos - Especialista y Analista en Supervisión Contractual - Asistente Administrativo
Instalaciones	Infraestructura de la oficina con servicios básicos (electricidad, servicios de agua, telefonía, internet, entre otros).
Sistemas Informáticos	- Sistema de Trámite Documentario (STD) - MS Office - PowerBi - SQL y otros afines
Equipos	Computadoras, impresoras, mobiliario de oficina (sillas y escritorios) y material de oficina.



M04. Gestión de Riesgos y Calidad de Servicios

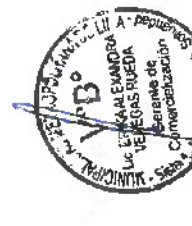


50

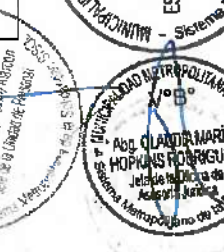
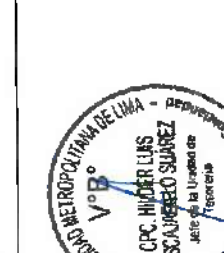
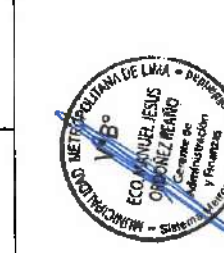
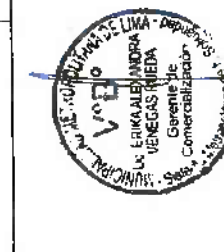
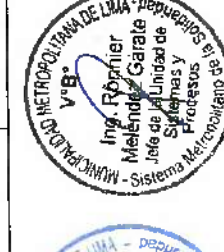
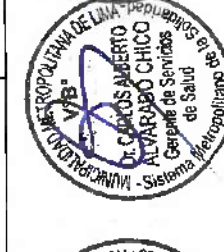
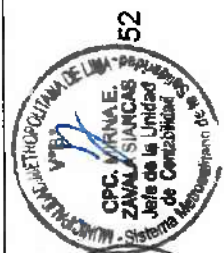
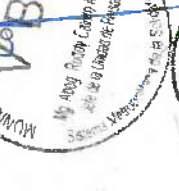
Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL
Versión 1.0

FICHA DE PROCESO NIVEL 0			
Nombre del Proceso	Gestión de Riesgos y Calidad de Servicios	Tipo de Proceso	Misional
Código	M04	Versión	1.0
Responsable del Proceso	Gerencia de Gestión de Riesgos		
Objetivo del Proceso	Evaluar la calidad de la atención en salud en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, así como, identificar, valorar y prevenir los riesgos que puedan afectar al SISOL.		
Alcance	Comprende la gestión de riesgos y la gestión de calidad.		

Descripción del proceso			
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos Nivel 1	Productos
- Gerencia de Gestión de Riesgos	- Actas de Supervisión - Plan de Supervisión - Reporte de Indicadores - Clave de Riesgo - KRI	M04.01 Gestión de riesgos	- Informes de identificación de riesgos
- IPRESS	- Plan de Mitigación de Riesgos		- Unidades de organización del SISOL - IPRESS - Gerencia de Servicios de Salud. - Unidades de organización del SISOL



Descripción del proceso				
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos Nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- IPRESS - Gerencia de Servicios de Salud - Gerencia de Gestión de Riesgos	- Solicitud de inscripción e inicio de actividades - Solicitud de Actualización de información de la IPRESS - Solicitud de Categorización - Solicitud de Recategorización	M04.02 Gestión de calidad	- Informes y/o reportes de seguimiento en la formalización de las IPRESS	- Gerencia General - Gerencias de Línea
- Gerencia de Gestión de Riesgos	- Directiva de Auditoría Electrónica - Directiva de Auditoría Concurrente		- Informe de resultados de Auditoría Electrónica - Informe de resultados de Auditoría Concurrente	- Gerencias de Línea - IPRESS
- Proceso S04 Gestión de Tecnologías de la Información	- Data de registro de prestaciones en Salud (servicios médicos de apoyo, servicios complementarios y servicios de salud) - Data de producción de servicios de la IPRESS			
- IPRESS	- Reporte consolidado de reclamos		- Seguimiento de Atención de Reclamos	- IPRESS

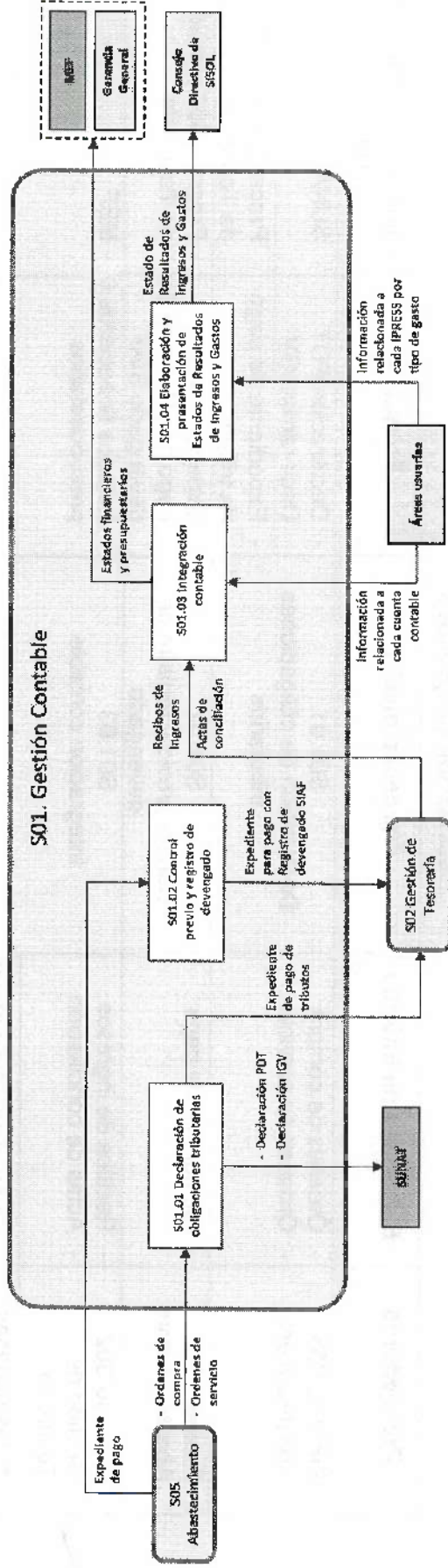


Descripción del proceso				
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos Nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Ciudadanía	- Resultados de encuestas (Encuestas de satisfacción y encuestas para licencia social)		- Informe de resultados de la experiencia y/o percepción y/o satisfacción de los usuarios	- Alta Dirección del SISOL - Gerencias de Línea
Controles				
- Cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 546-2011-MINSA. - Cumplimiento de la Directiva de Auditoría Electrónica y Concurrente. - Cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 527-2011-MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo". - Cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 546-2011-MINSA, que aprueba NTS N° 021-MINSAIDGSP V.03 Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud"				
Indicadores				
- Porcentaje de Riesgos advertidos - Porcentaje de IPRESS auditadas				

Recursos	
Recursos Humanos	- Gerente de Riesgos - Coordinador en Ingeniería Informática y de Sistemas / Estadística. - Especialista en Gestión de Reclamos - Coordinador de Gestión de Calidad de Salud - Asistente Administrativo - Auditor Médico - Auditor Odontólogo - Coordinador en Gestión de Riesgos - Especialista en Supervisión de Riesgos - Especialista en Experiencia del Paciente y Atención al Usuario - Especialista en Supervisión de Riesgos - Especialista Legal en riesgo - Especialista Económico Financiero - Especialista en Gestión de la Calidad - Ingeniero de Sistemas
Instalaciones	Infraestructura de la oficina con servicios básicos (electricidad, servicios de agua, telefonía, internet, entre otros).
Sistemas Informáticos	- Sistema de Trámite Documentario (STD) - Sistema de Gestión Hospitalaria
Equipos	Computadoras, impresoras, mobiliario de oficina (sillas y escritorios) y material de oficina.



S01. Gestión Contable



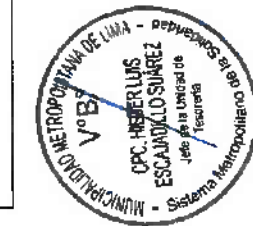
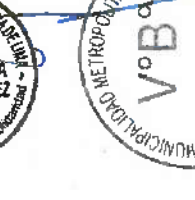
Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL
Versión 1.0

FICHA DE PROCESO NIVEL 0

Nombre del Proceso	Gestión Contable	Tipo de Proceso	Soporte
Código	S01	Versión	1.0
Responsable del Proceso	Unidad de Contabilidad		
Objetivo del Proceso	Poner en ejercicio el Sistema Nacional de Contabilidad a través de políticas, principios, normas y procedimientos contables con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos institucionales.		
Alcance	Comprende las obligaciones tributarias, el control previo y registro de devengado, la integración contable y la elaboración y presentación de Estados de Resultados de Ingresos y Gastos.		

Descripción del proceso

Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Proceso S05 Abastecimiento	- Órdenes de compra - Órdenes de servicio	S01.01 Declaración de obligaciones tributarias	- Declaración PDT - Declaración IGV - Expediente de pago de tributos	- SUNAT
- Proceso S05 Abastecimiento	- Expediente de pago	S01.02 Control previo y registro de devengado	- Expediente para pago con Registro de devengado SIAF	- Proceso S02 Gestión de Tesorería - Proceso S02 Gestión de Tesorería
- Proceso S02 Gestión de Tesorería	- Recibos de ingresos - Actas de conciliación	S01.03 Integración contable	- Estados financieros y presupuestarios	- MEF
- Áreas usuarias	- Información relacionada a cada cuenta contable			



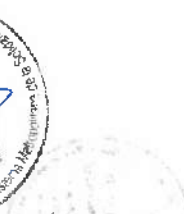
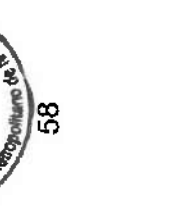
Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL

Versión 1.0

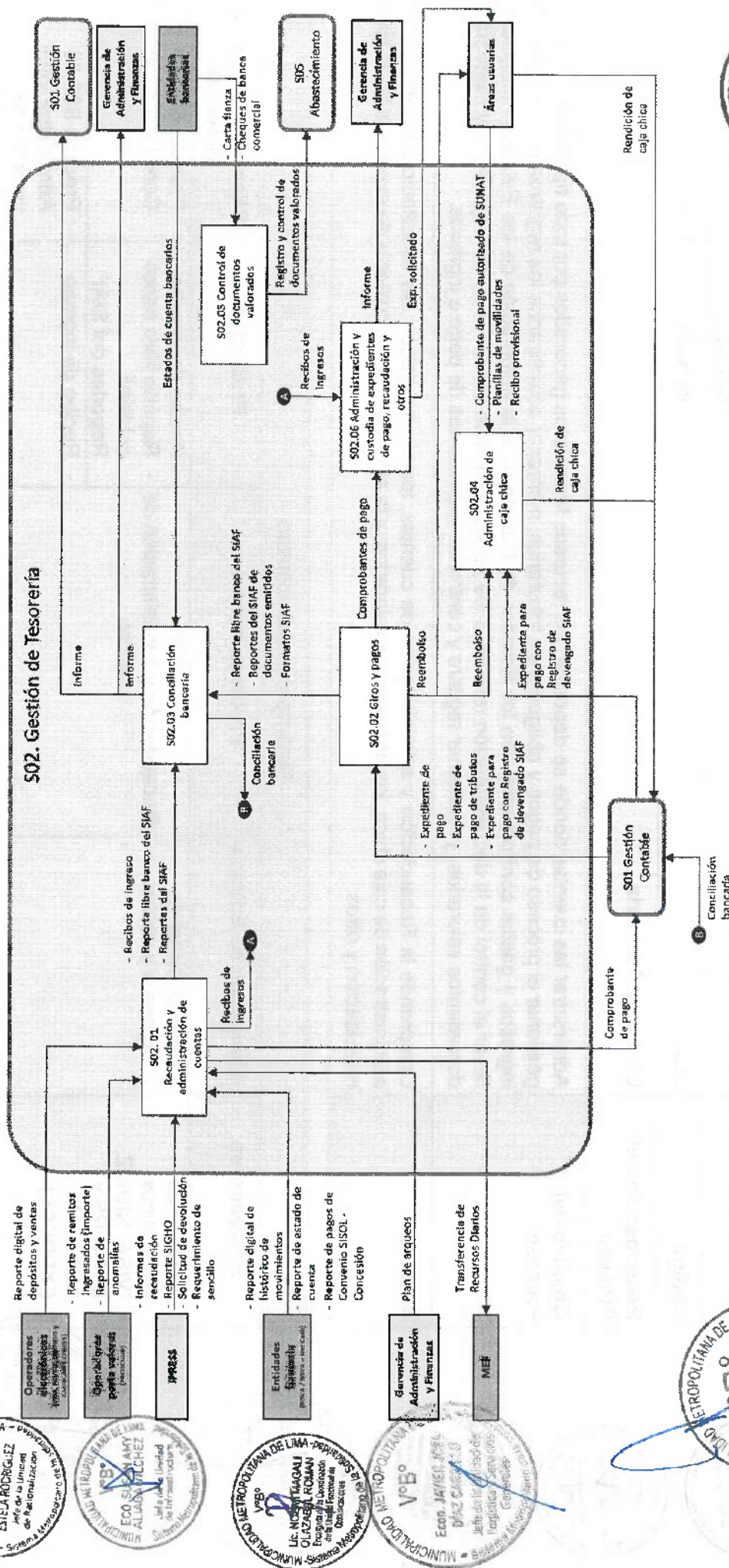
Descripción del proceso				
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Áreas usuarias	- Información relacionada a cada IPRESS por tipo de gasto	S01.04 Elaboración y presentación de Estados de Resultados de Ingresos y Gastos	- Estado de Resultados de Ingresos y Gastos	- Consejo Directivo de SISOL
Controles	- Verificar el cumplimiento del Sistema Nacional de Contabilidad - Verificar el cumplimiento de Directivas de Viáticos - Verificar el cumplimiento de Mandatos Judiciales - Verificar el cumplimiento de la Directiva de Lineamientos para la Preparación y Presentación de la Información Financiera y Presupuestaria de las Entidades del Sector Público y otras formas organizativas no financieras que administran Recursos Públicos - Realizar consultas SUNAT (Consulta RUC / Validación de Documentos Autorizados / Tipo de Cambio) - Verificar el cumplimiento de la Ley del Sistema Nacional de Archivo			
Indicadores	- Nivel de cumplimiento de las obligaciones tributarias declaradas - Cumplimiento de devengada registrado en el SIAF - Nivel de cumplimiento de registros contables y reportes actualizados - Nivel del cumplimiento del monto asignado por caja chica			



Recursos	
Recursos Humanos	- Gerente de Administración y Finanzas - Jefe de la Unidad de Contabilidad - Especialista de Contabilidad - Analista Contable - Asistente Contable - Asistente Administrativo
Instalaciones	Infraestructura de la oficina con servicios básicos (electricidad, servicios de agua, telefonía, internet, entre otros).
Sistemas Informáticos	- Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) - Sistema Clarisa - Aplicativos MEF - Aplicativos SUNAT - Sistema de Trámite Documentario (STD)
Equipos	Computadoras, impresoras, mobiliario de oficina (sillas y escritorios) y material de oficina.



S02. Gestión de Tesorería

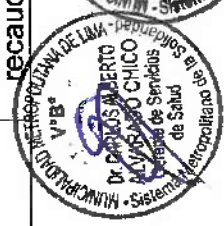
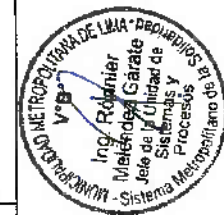
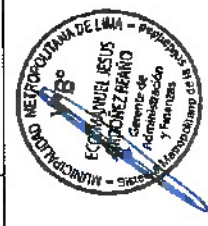
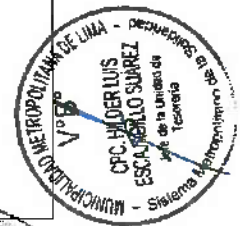


FICHA DE PROCESO NIVEL 0

Nombre del Proceso	Gestión de Tesorería	Tipo de Proceso	Soporte
Código	S02	Versión	1.0
Responsable del Proceso	Unidad de Tesorería		
Objetivo del Proceso	Administrar las cuentas donde se depositan los recursos financieros generados por todo tipo de recaudación, gestionar el proceso de pagos y obligaciones tributarias, mantener actualizados los registros provenientes por ingresos y gastos confrontados con los Estados de Cuenta para la elaboración de los Estados Financieros, llevar el control de la documentación referida a los pagos atendidos con el fondo de Caja Chica y custodia de documentos valorados, y mantener registro y control de expedientes de pago e ingresos.		
Alcance	Comprende la Recaudación y administración de cuentas, los giros y pagos, las conciliaciones bancarias, la administración de caja chica, los documentos valorados, y la administración y custodia de expedientes de pago, recaudación y otros.		

Descripción del proceso

Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Operadores electrónicos (VISA, NIUBIZ, DINNERS y AMERICAN EXPRESS)	- Reporte digital de depósitos y ventas	S02.01 Recaudación y administración de cuentas	- Recibo de ingreso - Reporte libro banco del SIAF - Reportes del SIAF - Recibo de ingreso	- Proceso S02.03 Conciliación bancaria - Proceso S02.06 Administración y custodia de expedientes de pago, recaudación y otros



Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL
Versión 1.0

Descripción del proceso				
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Operadores porta valores (PROSEGUR) - IPRESS	- Reporte de remitos ingresados (importe) - Reporte de anomalías - Informes de recaudación - Reporte SIGHO - Solicitud de devolución - Requerimiento de sencillo		- Comprobante de pago	- Proceso S01 Gestión Contable
- Entidades bancaria (BBVA / BBVA – Net Cash)	- Reporte digital de histórico de movimientos - Reporte de estado de cuenta - Reporte de pagos de Convenio SISOL - Concesión		- Transferencia de Recursos Diarios	- MEF
- Gerencia de Administración y Finanzas	- Plan de arqueos			
- Proceso S01 Gestión Contable	- Expediente de pago - Expediente de pago de tributos - Expediente para pago con registro de devengado SIAF	S02.02 Giros y pagos	- Comprobantes de Pago - Reembolso	- Proceso S02.06 Administración y custodia de expedientes de pago, recaudación y otros - Proceso S02.04 Administración de caja chica - Áreas



Descripción del proceso

Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
			- Reporte libre banco del SIAF - Reportes del SIAF de documentos emitidos - Formatos SIAF	- Proceso S02.03 Conciliación bancaria
- Proceso S02.01 Recaudación y administración de cuentas - Proceso S02.02 Giros y pagos	- Recibo de ingreso - Reporte libre banco del SIAF - Reportes del SIAF - Reporte libre banco del SIAF - Reportes del SIAF de documentos emitidos - Formatos SIAF	S02.03 Conciliación bancaria	- Conciliación bancaria	- Proceso S01 Gestión Contable
- Entidades bancarias	- Estados de cuenta bancarios		- Informe	- Proceso S01 Gestión Contable - Gerencia de Administración y Finanzas
- Proceso S02.02 Giros y pagos - Proceso S01 Gestión Contable	- Reembolso - Expediente para pago con Registro de devengado SIAF	S02.04 Administración de caja chica	- Rendición de caja chica	- Proceso S01 Gestión Contable
- Áreas usuarias/IPRESS	- Comprobante de pago autorizado de SUNAT - Planillas de movilidades - Recibo provisional			

Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL
Versión 1.0

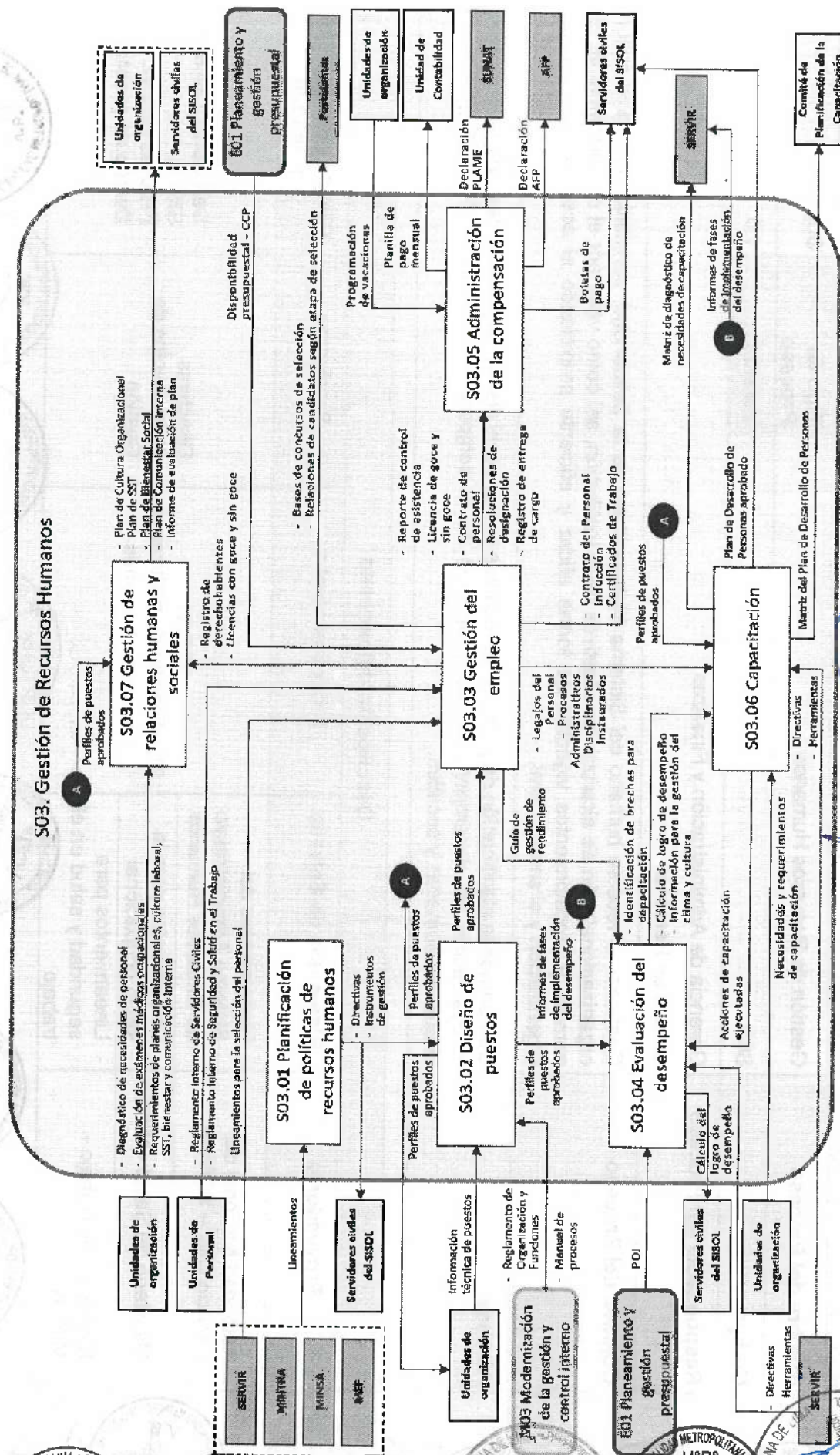
Descripción del proceso				
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Entidades Bancarias	- Carta fianza - Cheques de banca comercial	S02.05 Control de documentos valorados	- Registro y control de documentos valorados	- Proceso S05 Abastecimiento
- Proceso S02.01 Recaudación y administración de cuentas	- Recibos de ingresos	S02.06 Administración y custodia de expedientes de pago, recaudación y otros	- Informe	- Gerencia de Administración y Finanzas
- Proceso S02.02 Giros y pagos	- Comprobantes de Pago		- Expediente solicitado	- Área usuaria
Controles		- Verificar el cumplimiento de Sistema Nacional de Tesorería - Verificar el cumplimiento de Directiva Nacional de Tesorería - Verificar el cumplimiento de Directiva de Viáticos - Verificar el cumplimiento de Mandatos Judiciales - Verificar el cumplimiento de la Directiva de Lineamientos para la Preparación y Presentación de la Información Financiera y Presupuestaria de las Entidades del Sector Público y otras formas organizativas no financieras que administran Recursos Públicos - Realizar consultas SUNAT (Consulta RUC / Validación de Documentos Autorizados / Tipo de Cambio) - Verificar el cumplimiento de la Ley del Sistema Nacional de Archivo		



Indicadores	- Nivel de identificación de ingresos - Nivel de registro - Nivel de devoluciones atendidas - Entrega / Devolución de sencillo en el plazo establecido - Nivel de cumplimiento de giros - Nivel de cumplimiento de pago de tributos - Nivel de cumplimiento de atención de solicitudes de viáticos - Nivel de cumplimiento de pago de sentencias judiciales - Nivel de cumplimiento de presentación de conciliaciones bancarias - Nivel de ejecución de Caja Chica - Porcentaje de ejecución de Documentos Valorados (Carta Fianza) - Cumplimiento de préstamo de expedientes de pago e ingresos
Recursos Humanos	Recursos - Jefe de la Unidad de Tesorería - Especialista de tesorería - Especialista de Gestión de Ingresos - Especialista de Gestión de Egresos - Analista de Tesorería - Asistente de Tesorería - Asistente Administrativo
Instalaciones	Infraestructura de la oficina con servicios básicos (electricidad, servicios de agua, telefonía, internet, entre otros).
Sistemas Informáticos	- Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) - Sistema de Gestión Hospitalaria (SIGHO) - Aplicativos MEF - Aplicativos SUNAT - Sistema de Trámite Documentario (STD)
Equipos	Computadoras, impresoras, mobiliario de oficina (sillas y escritorios) y material de oficina.



S03. Gestión de Recursos Humanos



FICHA DE PROCESO NIVEL 0

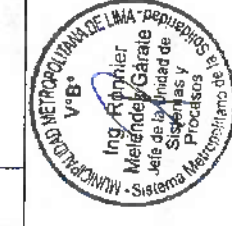
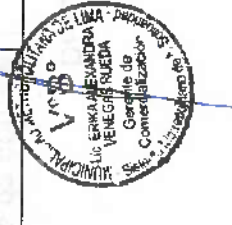
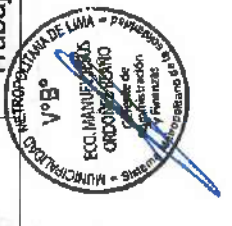
Nombre del Proceso	Gestión de Recursos Humanos	Tipo de Proceso	Soporte
Código	S03	Versión	1.0
Responsable del Proceso	Gerencia de Administración y Finanzas Unidad de Personal		
Objetivo del Proceso	Gestionar el recurso humano del Sistema Metropolitano de la Solidaridad, sensibilizado con la cultura organizacional a fin de alcanzar los objetivos de la Institución, así como velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes de forma eficaz y eficiente propiciando el acercamiento entre la organización y el servidor civil.		
Alcance	Comprende la planificación de políticas de recursos humanos, el diseño de puestos, la gestión del empleo, la evaluación del desempeño, la administración de la compensación, capacitación y la gestión de relaciones humanas y sociales.		

Descripción del proceso

Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR	- Lineamientos del Sistema Administrativo de Recursos Humanos	S03.01 Planificación de políticas de recursos humanos	- Directivas - Instrumentos de Gestión	- Servidores Civiles del SISOL - Proceso S03.02. Diseño de puestos
- Ministerio de Salud - MINSA	- Lineamientos para la salud ocupacional			
- Ministerio de Trabajo - MINTRA	- Lineamientos para seguridad y salud en el trabajo			

Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL
Version 1.0

Descripción del proceso				
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos	Ciente que recibe el producto
- Ministerio de Economía y Finanzas - MEF	- Lineamientos para las compensaciones			
- Proceso S03.01 Planificación de políticas de recursos humanos	- Directivas - Instrumentos de Gestión			
- Unidades de Organización del SISOL	- Información técnica de puestos	S03.02 Diseño de puestos	- Perfiles de puestos aprobados	- Unidades de Organización del SISOL - Proceso S03.03 Gestión del empleo - Proceso S03.04 Evaluación del desempeño - Proceso S03.06 Capacitación - Proceso S03.07 Gestión de relaciones humanas y sociales
- Proceso M03 Modernización de la gestión y control interno	- Reglamento de Organización y Funciones - Manual de Procesos			
- Proceso S03.02 Diseño de puestos	- Perfiles de puestos aprobados	S03.03 Gestión del empleo	- Base de concursos de selección - Relación de candidatos según etapa de selección	- Postulantes
Unidad del Personal	- Reglamento Interno de Servidores Civiles - Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo			- Proceso S03.04 Evaluación del Desempeño

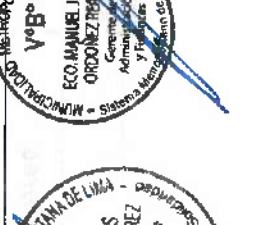


Descripción del proceso				
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR	- Lineamientos para la selección del personal		- Reporte de control de asistencia - Licencias de goce y sin goce - Contrato de personal - Resoluciones de designación - Registro de entrega de cargo	- Proceso S03.05 Administración de la compensación
			- Legajos del personal - Procesos Administrativos Disciplinarios instaurados	- Proceso S03.06 Capacitación
- Proceso E01 Planeamiento y gestión presupuestal	- Disponibilidad presupuestal - CCP		- Contrato del Personal - Inducción - Certificados de Trabajo	- Servidores Civiles del SISOL
			- Registro de derechohabientes - Licencia con goce y sin goce	- Proceso S03.07 Gestión de relaciones humanas y sociales
- Proceso S03.02 Diseño de puestos	- Perfiles de puestos aprobados	S03.04 Evaluación del desempeño	- Identificación de brechas para capacitación	- Proceso S03.06 Capacitación



Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL
Versión 1.0

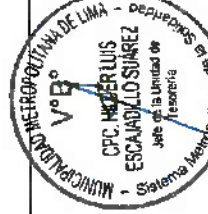
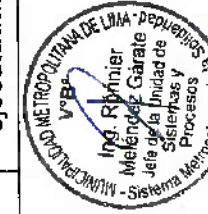
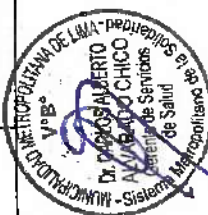
Descripción del proceso				
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos	Ciente que recibe el producto
- Proceso S03.03 Gestión del empleo	- Guía de gestión del rendimiento		- Cálculo de logro de desempeño	- Servidores Civiles del SISOL
- Proceso S03.06 Capacitación	- Acciones de capacitación ejecutadas		- Información para la gestión del clima y cultura	
- Proceso E01 Planeamiento y gestión presupuestal	- Plan Operativo Institucional		- Cálculo de logro de desempeño	
- Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR	- Directivas - Herramientas		- Informes de fases de implementación del desempeño	- Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR
- Proceso S03.03 Gestión del empleo	- Reporte de control de asistencia	S03.05 Administración de la compensación	- Planilla de pago mensual	- Unidad de Contabilidad
	- Licencias de goce y sin goce		- Declaración PLAME	- SUNAT
	- Contrato de personal		- Declaración de AFP	- AFP
Unidades de organización del SISOL	- Resoluciones de designación			
	- Registro de entrega de cargo			
Unidades de organización del SISOL	- Programación de vacaciones			



Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL
Versión 1.0

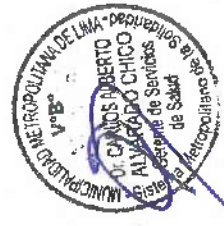
Descripción del proceso

Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
			- Boletas de pago	- Servidores civiles del SISOL
- Proceso S03.02 Diseño de puestos	- Perfiles de puestos aprobados	S03.06 Capacitación		
- Proceso S03.03 Gestión del empleo	- Legajos del Personal - Procesos Administrativos - Disciplinarios - Instaurados		- Matriz de diagnóstico de necesidades de capacitación	- Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR
- Proceso S03.04 Evaluación del desempeño	- Identificación de brechas para capacitación - Cálculo de logro de desempeño - Información para la gestión del clima y cultura			
- Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR	- Directivas - Herramientas		- Matriz del Plan de Desarrollo de Personas	- Comité de Planificación de la Capacitación
- Unidades de Organización de SISOL	- Necesidades y requerimientos de capacitación		- Plan de Desarrollo de Personas aprobado - Acciones de capacitaciones ejecutadas	- Servidores Civiles del SISOL Proceso S03.04 Evaluación del desempeño



Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL
Versión 1.0

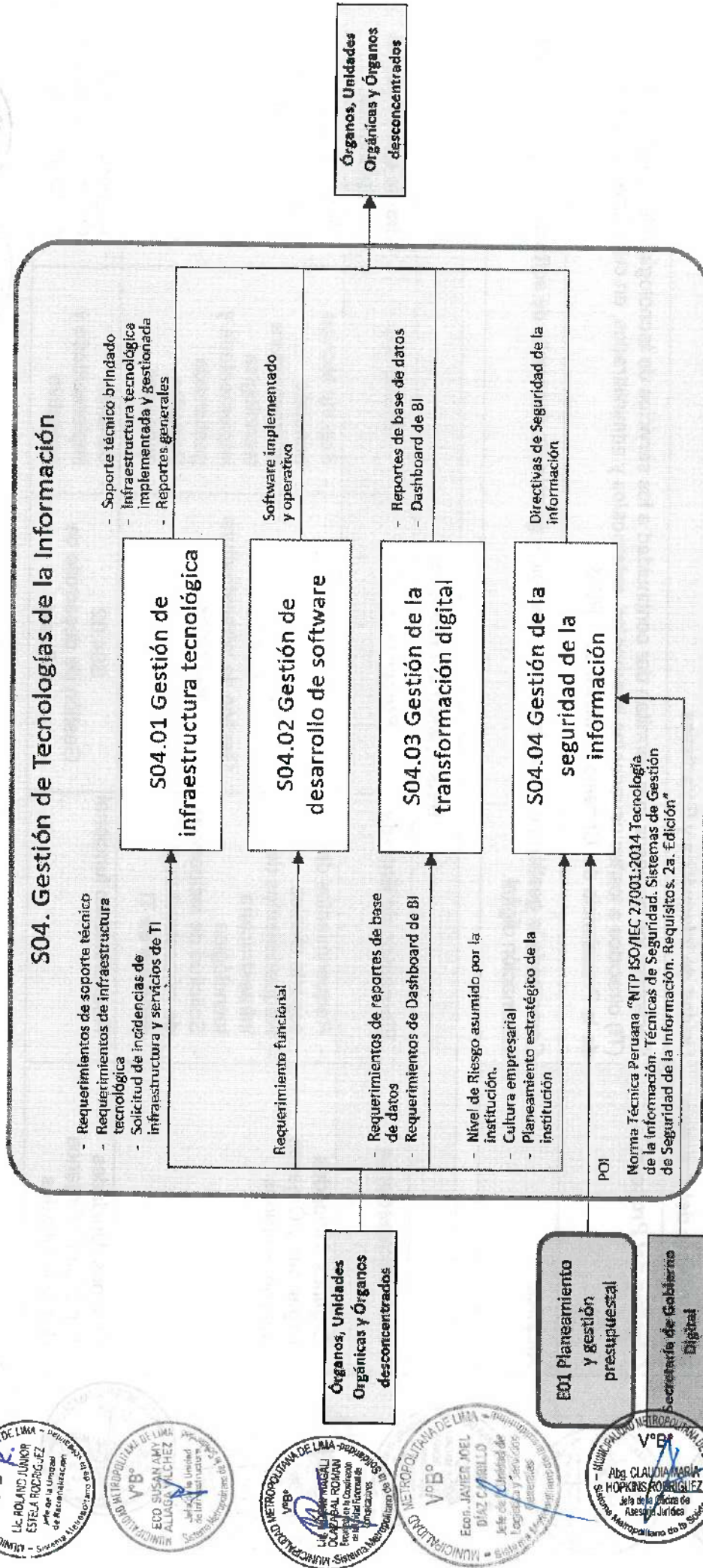
Descripción del proceso				
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Proceso S03.02 Diseño de puestos	- Perfiles de puestos aprobados	S03.07 Gestión de relaciones humanas y sociales	- Plan de Cultura Organizacional	- Unidades de organización del SISOL
- Proceso S03.03 Gestión del empleo	- Registro de derechohabientes		- Plan de SST	- Servidores Civiles del SISOL
	- Licencia con goce y sin goce		- Plan de Bienestar Social	
- Unidades de Organización del SISOL	- Diagnóstico de necesidades de personal		- Plan de Comunicación Interna	
	- Evaluación de exámenes médicos ocupacionales		- Informe de evaluación de plan	
	- Requerimientos de planes organizacionales, cultura laboral, SST, bienestar y comunicación interna			
Controles	Verificar los lineamientos establecidos por la Ley N°30057, Ley del Servicio Servir. - Plan de Cultura Organizacional - Plan de Clima Organizacional - Plan de SST - Plan de Bienestar Social - Plan de Comunicación Interna			



Indicadores	Recursos
- Porcentaje del nivel de satisfacción del personal en relación al clima laboral y desarrollo personal y profesional. - Porcentaje del nivel de desempeño del personal frente a los objetivos de la institución durante su permanencia en la Entidad.	- Jefe de la Unidad de Personal - Especialista legal en gestión de recursos humanos - Especialista en procedimiento administrativo disciplinario - Asesor jurídico - Coordinador de seguridad y salud en el trabajo - Analista de bienestar social - Analista en gestión de la compensación - Asistente administrativo - Asistente administrativo - Encargado de legajo de personal
Instalaciones	Infraestructura de la oficina con servicios básicos (electricidad, servicios de agua, telefonía, internet, entre otros).
Sistemas Informáticos	Sistema de Trámite Documentario (STD)
Equipos	Computadoras, impresoras, mobiliario de oficina (sillas y escritorios) y material de oficina.



S04. Gestión de Tecnologías de la Información

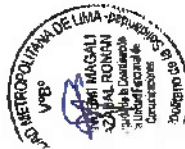


FICHA DE PROCESO NIVEL 0

Nombre del Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información	Tipo de Proceso	Soporte
Código	S04	Versión	1.0
Responsable del Proceso	Unidad de Informática y Estadística		
Objetivo del Proceso	Garantizar los procesos que permitan dar continuidad a los servicios de tecnologías de la información (TI) ofrecidos a los/las usuarios/as internos/as, externos/os y administrados, en cumplimiento al marco de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM.		
Alcance	Comprende la gestión de infraestructura tecnológica, gestión de desarrollo de software y la gestión de la información digital.		

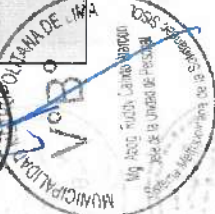
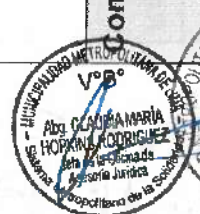
Descripción del proceso

Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos desconcentrados	- Requerimientos de soporte técnico - Requerimientos de infraestructura tecnológica - Solicitudes de incidencias de infraestructura y servicios de TI	S04.01 Gestión de infraestructura tecnológica	- Soporte técnico brindado - Infraestructura tecnológica implementada y gestionada - Reportes generales	- Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos desconcentrados
- Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos desconcentrados	- Requerimiento funcional	S04.02 Gestión de desarrollo de software	- Software implementado y operativo	- Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos desconcentrados



Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL
Versión 1.0

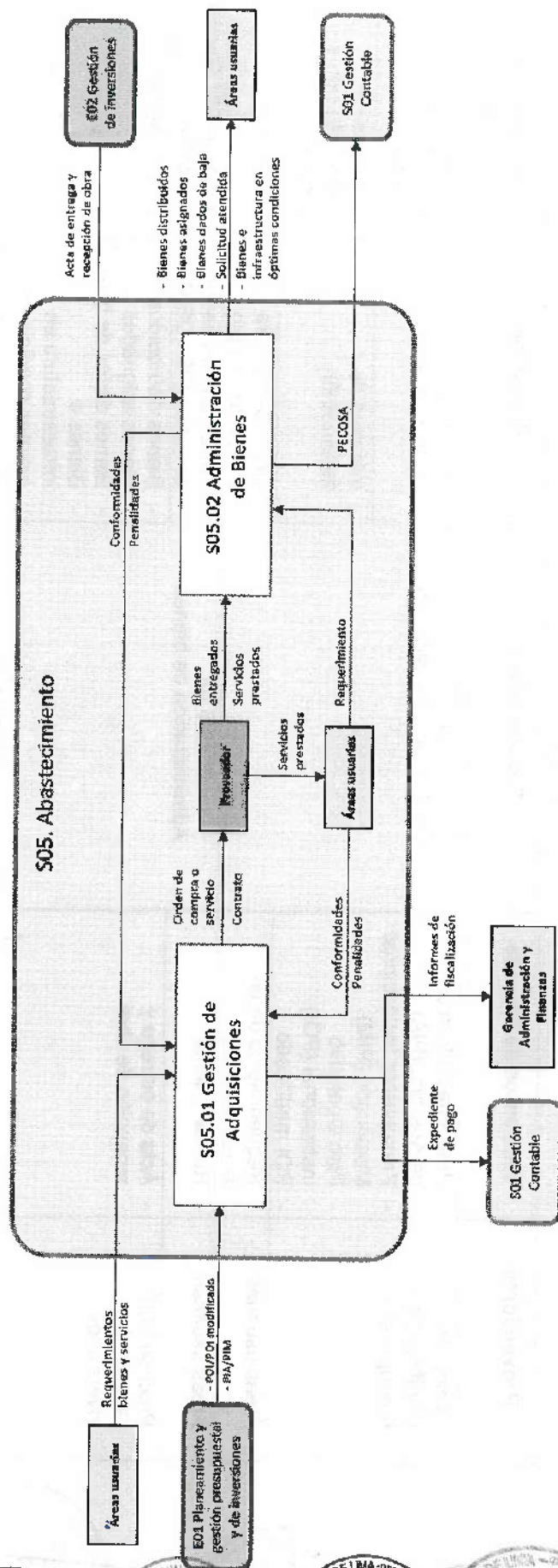
Descripción del proceso				
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos desconcentrados	- Requerimientos de reportes de base de datos. - Requerimientos de Dashboard de BI	S04.03 Gestión de la información digital	- Reportes de base de datos. - Dashboard de BI	Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos desconcentrados
	- Nivel de Riesgo asumido por la institución - Cultura empresarial - Plan Operativo Institucional		Directivas de Seguridad de la información	Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos desconcentrados
Proceso E01 Planeamiento y gestión presupuestal	Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición"	S04.04 Gestión de la seguridad de la información		
Secretaría de Gobierno Digital				
Controles				
	- Revisiones diarias de cierre de tickets para la atención de servicios de TI a través del Aplicativo de Mesa de Ayuda - Revisión y actualización del catálogo de servicios de tecnologías de la información. - Revisión de avances de la implementación de los proyectos. - Seguimiento a los resultados de los indicadores de desempeño. - Seguimiento a la implementación de mantenimiento de sistemas de información			



Indicadores	- Porcentaje de las solicitudes de servicio de tecnologías de la información atendidas dentro del plazo establecido en el acuerdo de nivel de servicio. - Porcentaje de satisfacción de las solicitudes de servicio de tecnologías de la información atendidas
	Recursos
Recursos Humanos	- Jefe de la Unidad de Informática y Estadística - Oficial de seguridad de la información - Coordinador de Infraestructura Tecnológica - Coordinador de inteligencia de negocios y operaciones de base de datos - Coordinador de desarrollo y mantenimiento de sistemas - Especialista en redes y comunicaciones - Especialista en administración de servidores y centros de datos - Analista de servicios de tecnologías de la información - Analista en redes - Analista de soporte informático - Analista programador - Analista de datos - Analista de calidad de software - Analista de sistemas - Administrador de base de datos - Asistente técnico de inteligencia de negocios - Operador de mesa de datos
Instalaciones	Infraestructura de la oficina con servicios básicos (electricidad, servicios de agua, telefonía, internet, entre otros).
Sistemas Informáticos	- Sistema de Mesa de Ayuda - Sistema de Gestión de Hospitalaria (SIGHO2) - Sistema de Trámite Documentario (STD)
Equipos	Computadoras, impresoras, mobiliario de oficina (sillas y escritorios) y material de oficina.



S05. Abastecimiento

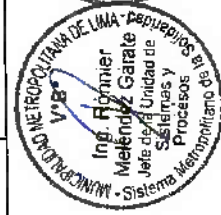


FICHA DE PROCESO NIVEL 0

Nombre del Proceso	Abastecimiento	Tipo de Proceso	Soporte
Código	S05	Versión	1.0
Responsable del Proceso	Unidad de Logística y Servicios Generales / Gerencia de Administración y Finanzas / Unidad de Infraestructura de la Oficina de Planificación y Presupuesto		
Objetivo del Proceso	Asegurar el abastecimiento y trazabilidad de los bienes, servicios u obras, garantizando su conservación, oportunidad y destino para el logro de los objetivos.		
Alcance	Comprende la gestión de adquisiciones y la administración de bienes.		

Descripción del proceso

Proveedores	Elementos de Entrada	Proceso nivel 1	Productos	Ciliente que recibe el producto
- Oficina de Planificación y Presupuesto	- Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) - Presupuesto Institucional Modificado (PIM) - Plan Operativo Institucional (POI) - POI modificado	S05.01 Gestión de adquisiciones	- Contrato - Expediente de pago	- Proveedor - Proceso S01 Gestión Contable
- Áreas usuarias	- Requerimiento de las áreas usuarias		- Informes de fiscalización	- Gerencia de Administración y Finanzas
- Áreas usuarias	- Requerimiento		- Orden de compra - Orden de servicio	- Proveedor
- Proceso E02 Gestión de inversiones	- Acta de entrega y recepción de obra	S05.02 Administración de bienes	- Pedido comprobante de salida (PECOSA) - Bienes distribuidos - Bienes asignados - Bienes dados de baja - Bienes e infraestructura en óptimas condiciones	- Proceso S01 Gestión Contable - Áreas usuarias



Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL
Versión 1.0

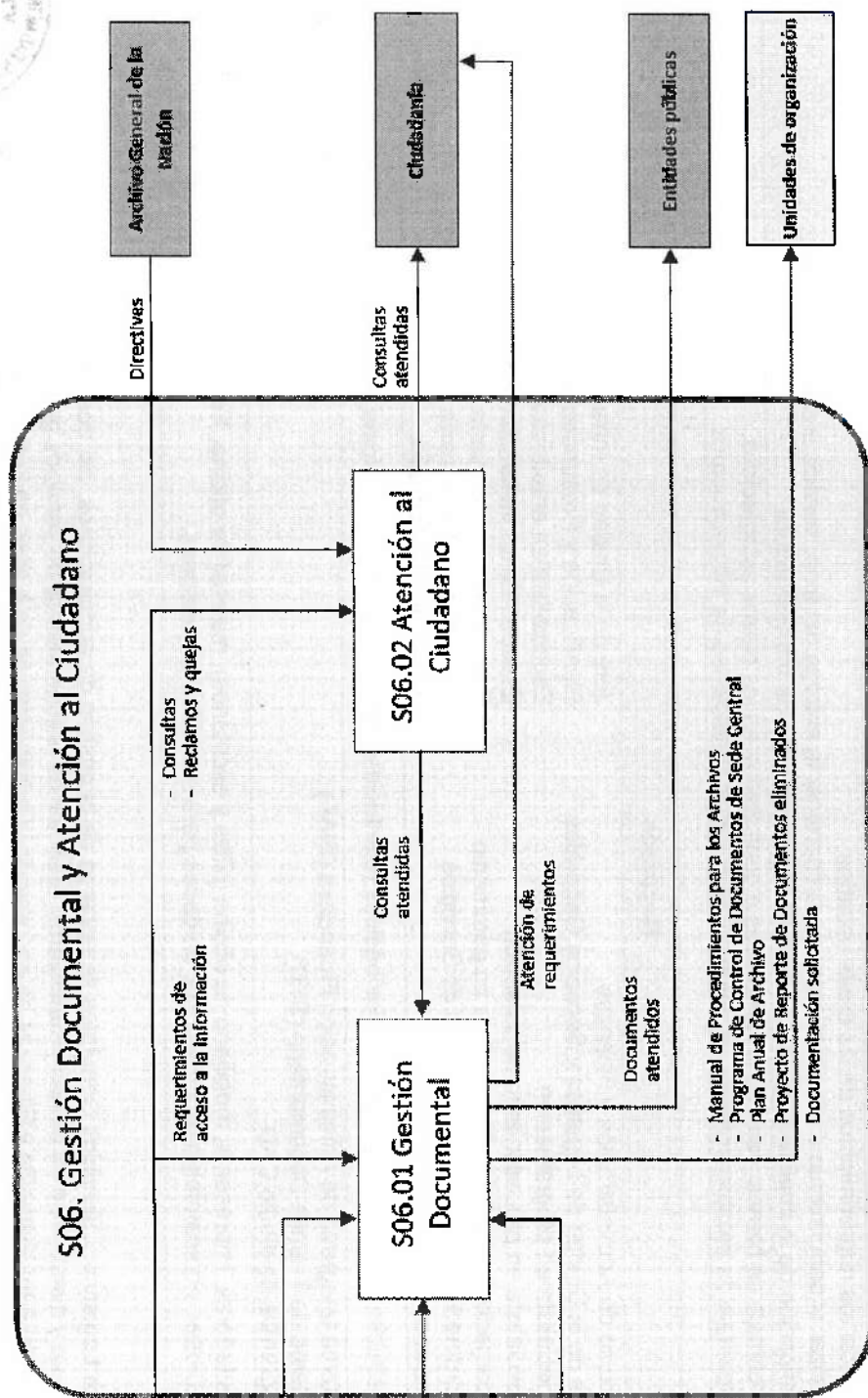
Descripción del proceso			
Proveedores	Elementos de Entrada	Proceso nivel 1	Productos
- Proveedor	- Bienes entregados - Servicios prestados		- Conformidades - Penalidades
			- Proceso S05.01.05 Seguimiento a la Ejecución Contractual
Controles	- Verificar los requerimientos de las áreas usuarias. - Realizar el seguimiento a los contratistas para coordinar la entrega del bien, servicio u obra. - Verificación de la implementación del Plan de Mantenimiento de Infraestructura.		
Indicadores	- Porcentaje de bienes y servicios comprados o contratados en los plazos establecidos. - Porcentaje de establecimientos de salud en adecuadas condiciones de infraestructura.		

Recursos	
Recursos Humanos	- Gerente de Administración y Finanzas - Jefe de la Unidad de Logística y Servicios Generales - Especialista en programación - Especialista en procedimiento de selección - Encargado de almacén, Especialista en patrimonio - Coordinador de la Unidad Funcional de Servicios Generales
Instalaciones	Infraestructura de la oficina con servicios básicos (electricidad, servicios de agua, telefonía, internet, entre otros).
Sistemas Informáticos	- Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) - Sistema de Trámite Documentario (STD) - Programas de dibujo CAD
Equipos	Computadoras, impresoras, mobiliario de oficina (sillas y escritorios), material de oficina, Estación Total, GPS, huincha láser, plotter, equipamiento de protección, unidades para movilidad de personas.

Nota: Se precisa que la Unidad de Logística y Servicios Generales se encarga de la gestión de adquisiciones, así como la administración de bienes en lo que respecta al almacenamiento y distribución de bienes y suministros, atención de requerimientos de servicios generales, y control y supervisión de servicios generales. La Gerencia de Administración y Finanzas se encarga de la administración de bienes en lo que respecta al control patrimonial. Asimismo, la Unidad de Infraestructura se encarga de la administración de bienes en lo correspondiente al mantenimiento de la infraestructura.



S06. Gestión Documental y Atención al Ciudadano



80



Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad - SISOL
Versión 1.0

FICHA DE PROCESO NIVEL 0

Nombre del Proceso	Gestión Documental y Atención al Ciudadano	Tipo de Proceso	Soporte
Código	S06	Versión	1.0
Responsable del Proceso	Gerencia de Administración y Finanzas		
Objetivo del Proceso	Informar y orientar sobre los servicios y actividades que desarrolla el SISOL; así como, administrar eficazmente la gestión documental, brindando una atención de calidad al ciudadano y al usuario interno, aplicando los principios del Archivo General de la Nación.		
Alcance	Comprende la gestión documental y la atención al ciudadano.		

Descripción del proceso

Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Archivo General de la Nación	- Directivas	S06.01 Gestión documental	- Manual de Procedimientos para los Archivos - Programa de Control de Documentos de Sede Central - Plan Anual de Archivo - Proyecto de Reporte de Documentos eliminados	- Unidades de Organización del SISOL

VºBº
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA - Peru
Rector General
Jefe de la Unidad de Servicios

VºBº
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA - Peru
CPC HILAR LUIS ESCOBAR SUAREZ
Jefe de la Unidad de Asesoría

VºBº
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA - Peru
ECO MARCELO JESUS ORDOÑEZ REINO
Jefe de la Unidad de Asesoría y Finanzas

VºBº
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA - Peru
L. CARMEN ALEXANDRA VENECAS RUEDA
Gerente de Comercialización

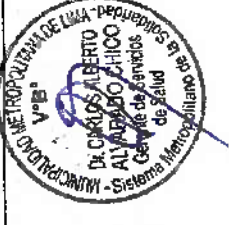
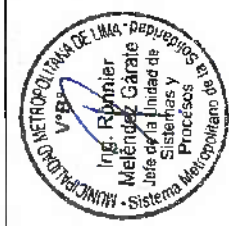
VºBº
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA - Peru
INGENIERO CARLOS ANTONIO GARCIA GONZALEZ
Gerente de Gestión de Riesgo

VºBº
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA - Peru
ING. ROMERIO MEJERDIZ GARATE
Jefe de la Unidad de Sistemas y Procesos

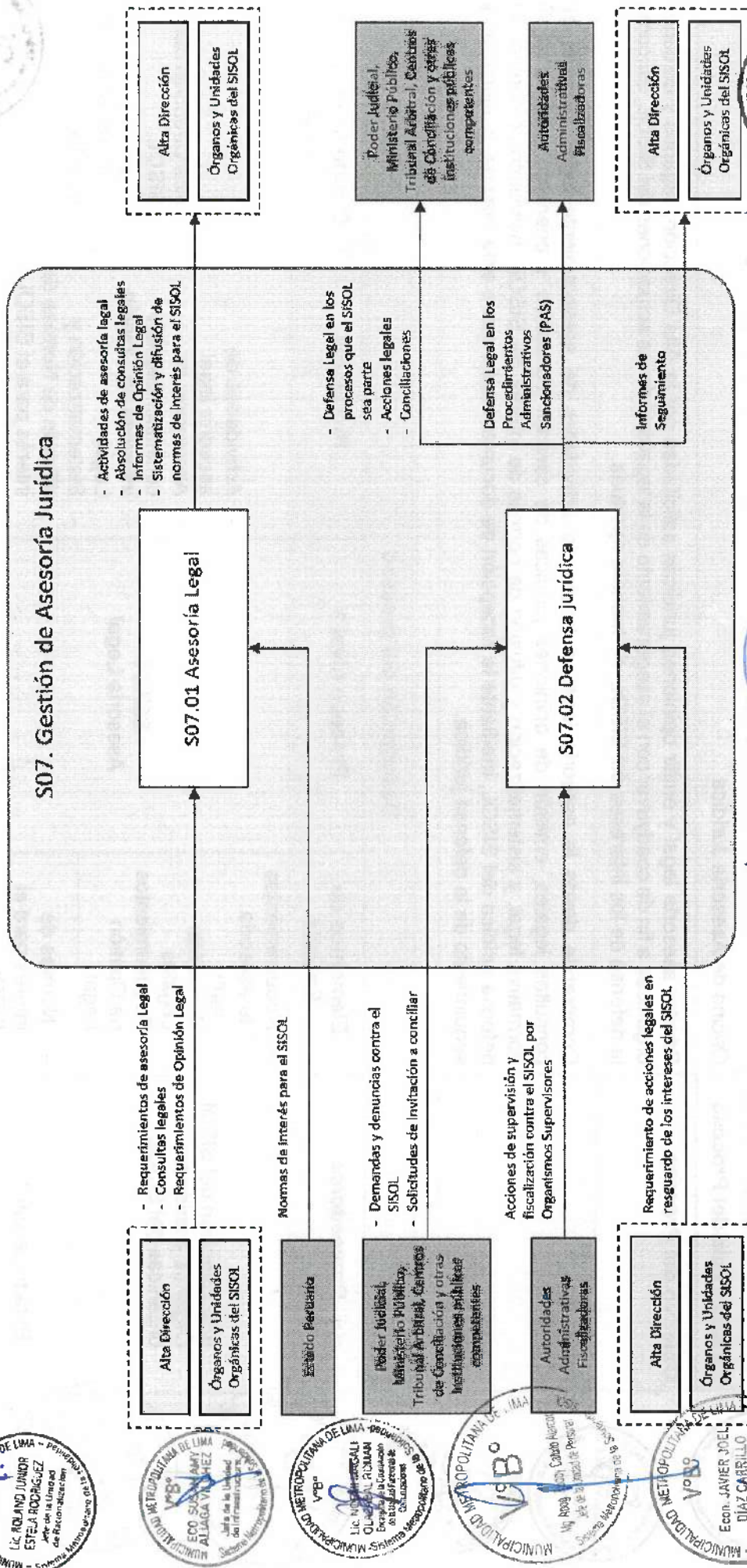
VºBº
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA - Peru
ING. CARLOS ALBERTO ALVARADO CHICO
Jefe de la Unidad de Salud

VºBº
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA - Peru
CPC MINNA E. ZAVALA SIENKAS
Jefe de la Unidad de Contabilidad

Descripción del proceso				
Proveedores	Elementos de Entrada	Procesos nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Unidades de Organización	- Solicitudes de información		- Documentación solicitada	- Unidades de Organización del SISOL
- Entidades Públicas	- Requerimientos de atenciones		- Documentos atendidos	- Entidades Públicas
- Ciudadanía	- Requerimientos de acceso a la información		- Atención de Requerimientos	- Ciudadanía
- Archivo General de la Nación	- Directivas	S06.02 Atención al Ciudadano		- Ciudadanía
- Ciudadanía	- Consultas - Reclamos y quejas		- Consulta atendidas	- Proceso S06.01 Gestión documental
Controles	- Verificar las normas establecidas por el Archivo General de la Nación			
Indicadores	- Porcentaje de Documentos recepcionados correctamente - Porcentaje de capacitaciones realizadas en temas de archivo y trámite documentario			
Recursos				
Recursos Humanos	- Encargada de Archivo Central - Operadores de Archivo - Digitador de Documentos - Asistente Administrativo			
Instalaciones	Infraestructura de la oficina con servicios básicos (electricidad, servicios de agua, telefonía, internet, entre otros).			
Sistemas Informáticos	Sistema de Trámite Documentario (STD)			
Equipos	Computadoras, impresoras, mobiliario de oficina (sillas y escritorios) y material de oficina.			



S07. Gestión de Asesoría Jurídica



Mapa de Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL
Versión 1.0

FICHA DE PROCESO NIVEL 0			
Nombre del Proceso	Gestión de Asesoría Jurídica	Tipo de Proceso	Soporte
Código	S07	Versión	1.0
Responsable del Proceso	Oficina de Asesoría Jurídica		
Objetivo del Proceso	Brindar asesoría legal y emitir opiniones jurídicas solicitadas por la Alta Dirección, órganos y unidades orgánicas a fin de coadyuvar con el aseguramiento de la legalidad de las actuaciones del SISOL, así como la defensa de los intereses del SISOL, de manera oportuna.		
Alcance	Comprende desde la asesoría legal, a través de actividades de asesoramiento legal, atención de consultas legales, emisión de opiniones jurídicas de carácter consultivo y orientador acerca de la normativa legal, y sistematización y difusión de normas de interés del SISOL. Asimismo comprende la defensa jurídica del SISOL, mediante la recepción de documentación sobre esta materia, la ejecución y seguimiento de la defensa jurídica.		

Descripción del proceso			
Proveedores	Elementos de Entrada	Proceso nivel 1	Productos
- Alta Dirección del SISOL - Órganos y unidades orgánicas del SISOL	- Requerimientos de asesoría Legal - Consultas Legales - Requerimientos de Opinión Legal	S07.01 Asesoría Legal	- Actividades de asesoría legal - Absolución de consultas Legales - Informes de Opinión Legal - Sistematización y difusión de Normas de interés para el SISOL
- Estado peruano	- Normas de interés para el SISOL		- Alta Dirección del SISOL - Órganos y unidades orgánicas del SISOL



Descripción del proceso

Proveedores	Elementos de Entrada	Proceso nivel 1	Productos	Cliente que recibe el producto
- Poder Judicial - Ministerio Público - Fiscalía de la Nación - Tribunal Arbitral - Otras instituciones públicas competentes	- Demandas y denuncias contra el SISOL	S07.02 Defensa Jurídica	- Defensa Legal en los procesos que el SISOL sea parte. - Acciones legales	- Poder Judicial - Ministerio Público - Fiscalía de la Nación - Tribunal Arbitral - Otras instituciones públicas competentes
- Centros de Conciliación	- Solicitudes de invitación a conciliar		- Conciliaciones	- Centros de Conciliación
- Autoridades Administrativas - Fiscalizadoras	- Acciones de supervisión y fiscalización contra el SISOL por Organismos Supervisores		- Defensa Legal en los Procedimientos Administrativos Sancionadores (PAS)	- Autoridades Administrativas - Fiscalizadoras
- Alta Dirección del SISOL - Órganos y unidades orgánicas del SISOL	- Requerimiento de acciones legales en resguardo de los intereses del SISOL		- Informes de Seguimiento	- Alta Dirección del SISOL - Órganos y unidades orgánicas del SISOL



Controles	Seguimiento al cumplimiento de plazos legales y judiciales.
Indicador	- Porcentaje de requerimientos de opinión legal atendidos oportunamente respecto al total de requerimientos de opinión legal recibidos - Porcentaje de consultas legales atendidas oportunamente respecto al total de consultas legales recibidas - Porcentaje de requerimientos de defensa jurídica atendidos oportunamente respecto al total de requerimientos de defensa jurídica recibidos
Recursos	
Recursos Humanos	- Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica - Coordinador Legal - Especialistas Legales - Asistentes Legales - Asistentes Administrativos
Instalaciones	Infraestructura de la oficina con servicios básicos (electricidad, servicios de agua, telefonía, internet, entre otros).
Sistemas Informáticos	- Sistema de Trámite Documentario (STD) - Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ) - Sistema de Procedimientos Judiciales y Administrativos (SIPJA) y otros afines
Equipos	Computadoras (de escritorio y laptops), impresoras, mobiliario de oficina (sillas y escritorios), proyector, ECRAN, archivadores y material de oficina.

