

### RESOLUCION DIRECTORAL

Comas, 2 2 NOV. 2023

Visto, el Expediente Nº 026472-2023, que contiene la Nota Informativa Nº264-2023-OEPE-HNSEB de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, por el cual solicita la aprobación del Plan de Trabajo para la Elaboración de los Manuales de Procesos y Procedimientos en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales;

#### CONSIDERANDO:

Que, los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establecen que "la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo", La protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el numeral 1 del Artículo 1° de la Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el numeral 5 de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante Decreto Supremo Nº004-2013-PCM, establece que el Sistema de Modernización de la Gestión Pública se diferencia de los demás sistemas administrativos en que no regula un proceso específico de soporte de la gestión. Se trata de un sistema que impulsa reformas en todos los ámbitos de la gestión pública, aplicables a todas las entidades y niveles de gobierno. Asimismo, señala que el ente rector de la modernización debe ser una institución promotora de la cultura de servicio al ciudadano y de procesos de innovación de gestión en las entidades; líder en la generación de conocimiento y normatividad en la materia; articuladora de capacidades e información para la modernización de la gestión; así como gestora y facilitadora de las reformas legislativas e institucionales necesarias para implementar la Gestión por Resultados en todos los niveles de gobierno;

Que, el literal g) del numeral 7.1 del Artículo 7° del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión del Estado, aprobado por el Decreto Supremo N°123-2018-PCM establece 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, mediante Resolución de Secretaria de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, se 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, que tiene por finalidad poner a disposición de las entidades de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos, como herramienta de gestión que contribuye con el cumplimiento de los objetivos institucionales y en consecuencia, un impacto en el bienestar de los ciudadanos;

Que, el numeral 5.4.3 Importancia de los Procesos en la gestión administrativa del MINSA de la Directiva Administrativa N°288-MINSA/2020/OGPPM, "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud" aprobada por Resolución Secretarial N°63-2020-MINSA, señala "Los procesos se usan como insumos para el desarrollo de otros sistemas, tales como el Sistema de Gestión de Recursos Humanos, de Presupuesto, de Planeamiento Estratégico, de Control Interno y de Modernización, asimismo, de sistemas de gestión orientados a estándares internacionales y documentos de gestión tales como Manual de Procesos y Procedimientos, Manual de Operaciones, Carga de Trabajo, Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA y Reglamento de Organización y Funciones – ROF, en el nivel que corresponda";

Que, mediante Resolución Directoral Nº 293-2022-SA-DG-HNSEB, de fecha 29 de diciembre de 2022, se aprobó el Mapa de Procesos Nivel 0, 1 y 2 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, el cual tiene como finalidad orientar las actividades, para el desarrollo de cada uno de los Procesos, el cual contribuye a brindar servicios de salud con calidad a nuestros usuarios, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas, propiciando la eficiencia y eficacia en la gestión institucional, generando resultados positivos;





Que, mediante Resolución Ministerial N°826-2021-MINSA, se aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud" que tiene como objetivo general establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de formulación, aprobación, modificación y difusión de los Documentos Normativos que expide el Ministerio de Salud;

Que, con la Nota Informativa N°264-2023-OEPE-HNSEB la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico informa que el Jefe del Equipo de Trabajo de Organización mediante el Informe Nº054-2023-ETORG/OEPE-HNSEB pone a disposición el Plan de Trabajo para la Elaboración de los Manuales de Procesos y Procedimientos en el Hospital Sergio E. Bernales, para su aprobación. Con el Informe Nº044-2023-EP-OEPE-HNSEB del Jefe del Equipo de Trabajo de Planeamiento, señala que el mencionado Plan de Trabajo se encuentra acorde con la normatividad vigente. Asimismo, el Jefe del Equipo de Trabajo de Presupuesto y Costos, con el Informe Técnico N°028-2023-EQ.P-OEPE-HNSEB, señala que dicho Plan de Trabajo no tiene incidencia presupuestal, por lo que emite opinión favorable para su ejecución, y recomienda se derive a la Oficina de Asesoría Jurídica, para el trámite correspondiente para su aprobación;

Que, el Plan de Trabajo para la Elaboración de los Manuales de Procesos y Procedimientos en el Hospital Sergio E. Bernales tiene como objetivo general establecer los criterios técnicos para la gestión por procesos que faciliten la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos y procedimientos del Hospital Sergio E. Bernales, de los órganos y unidades orgánicas que la conforman, permitiendo maximizar el buen uso de los recursos, para brindar productos y servicios óptimos, y de calidad en beneficio de la población usuaria:

Estando a lo solicitado, y con las opiniones técnicas favorables de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, así como la opinión favorable de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Nacional Sergio E. Bernales mediante Informe Legal N°235-2023-OAJ-HNSEB, de fecha 21 de noviembre de 2023, resulta conveniente la aprobación del "Plan de Trabajo para la Elaboración de los Manuales de Procesos y Procedimientos en el Hospital Sergio E. Bernales", mediante acto resolutivo; y,

En uso de las facultades conferidas en el Artículo 11° Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Sergio E. Bernales", aprobado mediante Resolución Ministerial N°795-2003-SA/DM, modificado por R.M. N° 512-2004-MINSA, R.M. N° 343-2007-MINSA y R.M. N° 142-2008; y con la visación del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

#### SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el "PLAN DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES", que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2º.- Encargar a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, la difusión, supervisión, monitoreo y cumplimiento de la presente Resolución.

Artículo 3º.- Disponer la publicación de la presente Resolución Directoral y el correspondiente Documento Técnico en el portal Institucional del Hospital Nacional Sergio E. Bernales".

Registrese, Comuniquese y Publiquese,



M C JORGE ARTURO FLORES DEL POZO DIRECTOR GENERAL 1353 - RNE 9064 / 22864 C M.P Nº

JAFDP/RVTC/mse

Distribución:
( ) Dirección General

Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico

Oficina de Asesoria Jurídica

( ) Archivo

#### Documento Técnico:

"PLAN DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES"



# PLAN DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

#### INDICE

I.	IN	TRODUCCIÓN	3
11.	FIN	NALIDAD	4
111.	OE	BJETIVOS	4
IV.	ÁM	IBITO DE APLICACIÓN	4
V.		SE LEGAL	
VI.	AS	PECTOS TECNICOS CONCEPTUALES	
6.	1.	DEFINICIONES OPERATIVAS	5
6.	2.	DE LOS DOCUMENTOS TECNICOS PARA LA GESTION POR PROCESOS	7
VII.	AN	IALISIS DE LA SITUACION ACTUAL	7
7.	1.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	8
7.	2.	CODIFICACION DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	8
7.	3.	METODOLOGIA PARA LA ELABORACION DE LOS MANUALES DE PROCESOS PROCEDIMIENTOS	
7.	4.	ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMEINTOS	9
7.	5.	IDENTIFICACIÓN DE PRC∙CESOS Y DETERMINACIÓN DE PROCEDIMIENTOS 1	ੁ
VIII.		TICULACION OPERATIVA CON LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL POI1	
IX.		FINICION DE ACTIVIDADES1	
X.	PR	ESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO1	2
XI.	CR	ONOGRAMA DE ACTIVIDAES1	2
XII.	RE	SPONSABILIDADES1	2
XIII.	AN	EXOS1	4





#### I. INTRODUCCIÓN

La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley Nº 27658, declara al Estado peruano en proceso de Modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano y con el objeto de incrementar los niveles de eficiencia, agilidad y productividad en la administración de las funciones que tiene a cargo el Estado.

El Hospital Sergio E. Bernales, alineado a las políticas de modernización del Estado y con la finalidad de optimizar y asegurar la cobertura de los servicios que brinda a la ciudadanía, inició la implementación de gestión de procesos mediante la aprobación de su Mapa de Procesos del Hospital Sergio E. Bernales MP.01/V.01-2022, el cual permitirá la Institución tenga un enfoque basado en procesos optimizando el uso de recursos y mejora en la atención, satisfacción y bienestar de los ciudadanos.

En este contexto, es importante continuar con la implementación de Gestión por Procesos e iniciar la actualización de los Manuales de Procesos y Procedimientos de los Órganos y Unidades Orgánicas del Hospital Sergio E. Bernales, según lo dispuesto en la Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288- MINSA/2020/OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud".

El Manual de Procesos y Procedimientos es un documento de gestión institucional en el que se describe en forma sistematizada las acciones y tareas que se realizan para alcanzar un producto, en la que están incluidas las diferentes instancias en que se desarrolla cada procedimiento; aplicado a la entidad, permitirá que los órganos y unidades orgánicas trabajen de forma estandarizada, fluida, uniforme, ordenada y eficaz, evitando duplicidad de funciones.

El Hospital Sergio E. Bernales cuenta con Manuales de Procedimientos (MAPRO) de sus diferentes órganos y unidades orgánicas, sin embargo, muchos de ellos, se encuentran desactualizados y no han sido desarrollados según la normatividad vigente.

Ante esta situación y aplicando la normatividad vigente, se presenta el "Plan para la elaboración de los Manuales de Procesos y Procedimientos" de los órganos y unidades orgánicas del Hospital Sergio E. Bernales" a fin de estandarizar las acciones y transitar hacia un modelo de gestión por resultados bajo el enfoque de la Gestión por Procesos, como elemento importante para la modernización de la gestión institucional.



#### II. FINALIDAD

Implementar la gestión por procesos en el Hospital Sergio E. Bernales, para brindar productos (bienes y/o servicios) de manera eficaz y eficiente a los usuarios.

#### III. OBJETIVOS

#### **OBJETIVO GENERAL**

Establecer los criterios técnicos para la gestión por procesos que faciliten la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos y procedimientos del Hospital Sergio E. Bernales de los órganos y unidades orgánicas que la conforman, permitiendo maximizar el buen uso de los recursos, para brindar productos y servicios óptimos, y de calidad en beneficio de la población usuaria

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar y Estandarizar los procedimientos realizados en los órganos y unidades orgánicas, bajo una secuencia lógica, coherente y sistemática de desarrollo de los procesos establecidos en el Mapa de Procesos.
- Brindar asistencia técnica a los diferentes órganos y unidades orgánicas para el desarrollo de las actividades orientadas a la elaboración de los procedimientos.

#### IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan es de aplicación a todos los órganos y unidades orgánicas establecidas en la estructura organizacional del Hospital Sergio E. Bernales.

#### V. BASE LEGAL

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Decreto Supremo N°004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
- Decreto Supremo N°123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N°001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM, "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en Salud"
- Resolución Ministerial N°795-2003-SA/DM y modificatorias, aprueba el Texto Ordenado del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Sergio E. Bernales.
- Resolución Ministerial N° 826-2021-MINSA, que aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud"



- Resolución Ministerial N° 090-2022-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 326-MINSA/OGPPM-2022, "Directiva Administrativa para la Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud"
- Resolución Directoral N° 293-2022-SA-DG-HNSEB, que aprueba el Mapa de Procesos del Hospital Sergio E. Bernales.

#### VI. ASPECTOS TECNICOS CONCEPTUALES

#### 6.1. DEFINICIONES OPERATIVAS

- Actividad: Conjunto articulado de tareas permanentes, continuas, interrelacionadas y secuenciales que utilizan los insumos necesarios (recursos humanos, tecnológicos y financieros) para la generación de productos.
- Análisis: Evaluación de hechos y datos llevada a cabo por una entidad o por sus órganos o unidades orgánicas, para proveer una sólida base para la toma efectiva de decisiones. El análisis de toda la entidad, permite orientar la gestión de sistemas y procesos de trabajo hacia el logro de los resultados y hacia el alcance de los objetivos estratégicos.
- Cadena de Valor: Secuencia de actividades necesarias que identifica y
  establece la generación de valor a través de los procesos y que contribuyen
  directamente a satisfacer las necesidades y requerimientos del usuario y
  cumplir con los objetivos estratégicos institucionales y sectoriales.
- Competencia: Capacidad, atributos y aptitudes para la resolución de problemas y el logro de propósitos. Debe hacerse evidente en comportamientos observables y habituales donde se aplican conocimientos y habilidades en un determinado puesto en una entidad.
- Desempeño: Grado de evaluación y comparación de los resultados de la entidad con metas, estándares, resultados pasados y resultados de los específicos. Se visualiza en consecuencias y resultados obtenidos de procesos, productos y usuarios internos y externos.
- Eficacia: Consecución de los objetivos y metas orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario, y finalmente, del ciudadano. Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Eficiencia: Optimización de los resultados alcanzados por la administración pública con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución. La mejor relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- 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 usuarios o clientes, así como con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de los que aportan valor a la entidad.



- Gestión por Resultados: Es una orientación de la administración pública, que propone que todos los recursos y esfuerzos del Estado estén dirigidos al logro de resultados, para el bien de la población.
- Indicador: Dato o conjunto de datos que ayudan a medir y valorar objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.
- Insumo: Elemento de entrada (necesidades y expectativas de los usuarios), los cuales ingresan a un proceso para ser transformados en productos o servicios; los insumos pueden ser internos o externos.
- Proceso: Es un conjunto de actividades secuenciales que interactúan entre sí, que añaden valor, con un punto de inicio o entrada y un punto de término o salida claramente definidos y que generan productos (bienes o servicios) para satisfacer las necesidades y expectativas de un usuario o cliente. En el sector salud, los procesos asistenciales tienen por finalidad incrementar el nivel de salud de la población a través de los servicios ofrecidos por los prestadores de servicios de la atención sanitaria. Por lo general, dichos procesos producen servicios de salud.
- **Procedimiento:** Es la descripción documentada de las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad.
- Producto: Conjunto articulado (entregable) de salida de un proceso, que puede convertirse en insumo para otro, o finalmente, en el entregable que una organización le provee a otra intermediaria; el producto tiene el objeto de generar un cambio en otro proceso. La población que recibe la provisión del producto final es la población beneficiaria.
- **Proveedor:** Ciudadanos, instituciones, entidades, órganos, unidades orgánicas, con necesidades que proporcionan entradas al proceso. Pueden ser proveedores externos o proveedores internos (otro proceso).
- Persona que recibe el Producto: Término genérico para describir al receptor final del producto pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros, y pudiendo recibir de manera general la denominación de usuarios, beneficiarios, administrados, clientes u otros.
- Rol: Es un conjunto de actividades y responsabilidades asignada a una persona o un grupo de personas, pudiendo desempeñar simultáneamente más de un rol.
- Servidor Público: Todas las personas activamente involucradas en cumplir el trabajo de la entidad en la función pública, incluyendo los trabajadores (permanentes, a tiempo parcial, temporales, personal contratado supervisado por la entidad). El personal incluye a los líderes de equipos, supervisores y gerentes a todo nivel.
- Unidades de organización: Conjunto de unidades agrupadas por nivel organizacional al interior de una entidad.
- Usuario: Es aquel que recibe o utiliza un producto o servicio generado por un proceso. Puede ser un órgano, unidad orgánica, ciudadano, entidad pública, servidor público, proceso, etc. Tiene capacidad para juzgar la calidad del producto cuando le es entregado. También es conocido como el receptor del producto.



### 6.2. DE LOS DOCUMENTOS TECNICOS PARA LA GESTION POR PROCESOS

Los documentos técnicos para la gestión por procesos son:

- Mapa de Procesos.
- Manual de Procesos y Procedimientos.

#### VII. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

Mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se establece la "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública", con la visión de construir un "Estado moderno al servicio de las personas", orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto. Esto, entre otras cosas, para revertir las deficiencias de la gestión pública que se han mantenido a pesar del importante crecimiento económico que ha tenido el país en los últimos años. Dentro de esas ineficiencias se pueden resaltar dos de ellas: deficiente diseño de la estructura organizacional e inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos.

Uno de los objetivos específicos que establece esta política es "Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos".

A partir de este objetivo, la Gestión por Procesos es parte importante de la modernización de la gestión pública, tanto así que es uno de los cinco pilares centrales del modelo de gestión pública orientada a resultados, que comprende además tres ejes transversales (gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional), animados por un proceso explícito de gestión del cambio.

El pilar, denominado "La gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional" indica que el propósito de la Gestión por Procesos es lograr que todas las entidades públicas "brinden a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y eficaz y logren resultados que los beneficien". Por su parte la simplificación administrativa, que se enmarca dentro de la Gestión por Procesos, debe eliminarlos "obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública".

En ese contexto, en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, se ha iniciado la implementación del modelo de gestión por procesos con el desarrollo y aprobación de los Mapas de Procesos.

Sin embargo, a la fecha, las unidades de organización del Hospital Sergio E. Bernales establecidas en su estructura orgánica, cuentan con Manuales de Procedimientos elaborados y aprobados bajo los lineamientos y criterios técnicos normativos que no se encuentran vigentes, esto no permite establecer claramente los actores involucrados en cada una de las actividades del desarrollo de cada procedimiento. Asimismo la alineación de cada procedimiento establecido en los



Manuales de Procedimientos vigentes del Hospital Nacional Sergio E. Bernales está orientado al cumplimiento de los procesos y subprocesos establecidos en la Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud y su Reglamento, el mismo que fuera derogado mediante Decreto Legislativo N° 1161 "Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud".

Por ello, con el objetivo de continuar con el proceso de implementación de la gestión por procesos en nuestra institución, es necesario la elaboración y aprobación de los Manuales de Procesos y Procedimientos, el mismo que permitirá contar con una herramienta técnica que oriente las actividades de cada puesto de trabajo o unidad de organización en el desarrollo de cada uno de los procesos establecidos en los cuales participe.

Para dicho desarrollo se plantea lo siguiente:

#### 7.1. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

El procedimiento es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, teniendo en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad.

La elaboración de los procedimientos es una manera de documentar los procesos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, los mismos que están definidos en su MAPA de Procesos. El desarrollo de los procedimientos se realizara a través de la Ficha Técnica de Procedimiento - Anexo 01 y del Diagrama de Flujo del Procedimiento - Anexo 02.

La elaboración de los procedimientos se realiza cuando se cumpla alguno de los siguientes criterios:

- El proceso vinculado involucre servidores con competencias diversas.
- El proceso vinculado representa una alta carga de trabajo operativa.
- El proceso vinculado no cuenta con un nivel de tecnificación o automatización.
- El personal involucrado en el proceso no cuente con las competencias técnicas suficientes como para ejecutar las actividades.
- El proceso vinculado es ejecutado por personal con alta rotación.
- Los procedimientos deben estar enmarcados dentro de un proceso ya identificado.

#### 7.2. CODIFICACION DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Para la codificación de los documentos, considerar la siguiente estructura:

PMXX.YY.ZZ-PROC.BB



PE : Procesos Estratégicos	YY: Numero correlativo 02 dígitos (procesos nivel 1)
PM : Procesos Misionales	ZZ : Numero correlativo 02 dígitos (procesos nivel 2)
PS : Procesos de Soporte	BB : Numero correlativo 02 dígitos que identifica el documento
XX : Numero correlativo 02 dígitos (procesos nivel 0)	

# 7.3. METODOLOGIA PARA LA ELABORACION DE LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

El proceso de elaboración de los Manuales de Procesos y Procedimientos seguirá la metodología descrita en la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud". Sin embargo, se considerarán las acciones preliminares a desarrollar:

- Revisar y Analizar los Manuales de Procedimiento (MAPRO) vigentes en el Hospital Sergio E. Bernales.
- Conformar los Equipos de Trabajo para la elaboración de los Manual de procesos y Procedimientos, por unidades orgánicas.
- Requerir la elaboración o actualización, según corresponda, de los Manuales de Procesos y Procedimientos a los órganos y unidades orgánicas del Hospital Sergio E. Bernales
- En caso, las unidades orgánicas requieran asistencia técnica para el desarrollo de las actividades a establecer, está se brindará a solicitud del área.

## 7.4. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMEINTOS

El Manual de Procesos y Procedimientos por unidad orgánica, se elaborará según la siguiente estructura:

- Caratula
- Contenido
- Introducción
- Objetivo
- Alcance
- Siglas y Definiciones
- Base legal
- Diagrama del Proceso
- Ficha Técnica del Proceso
- Ficha de Indicadores de Desempeño
- Inventario de Procedimientos
- Fichas técnicas de procedimientos
- Anexos



Considerando que cada proceso de nivel 0 debe contar con su respectivo Manual de Procesos y Procedimientos, su aprobación puede ser de manera progresiva y actualizada en cada versión con el acto resolutivo correspondiente.

La Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico OEPE, a través del Equipo de Trabajo de Organización, es responsable de controlar y custodiar las versiones vigentes de todas las fichas técnicas de procesos y procedimientos, mapa de procesos y manuales de procesos y procedimientos que les hayan sido remitidos, utilizando para ello el formato del Anexo 03 "Control de Documentación"

# 7.5. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y DETERMINACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

1. DETERMINACIÓN DE LA SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	2. APROBACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS	3. ACTUALIZACIÓN
- El Manual de Procesos y Procedimientos es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, teniendo en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad.  o El dueño del proceso elaborará y validará, con el VB° correspondiente:  La Ficha Técnica del Procedimiento (Anexo 01)  El Diagrama de Flujo de Procedimiento (Anexo 02) o Remitirá el informe técnico a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico para su revisión y opinión técnica. o Si el Manual de Procesos y Procedimientos es observado por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, se	- El Equipo de Organización de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico remite el informe técnico con opinión técnica favorable y de acuerdo a la estructura según normatividad, solicitando la proyección de Resolución Administrativa El Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, valida el Manual de procesos y Procedimientos del órgano y/o unidad orgánica del Hospital Sergio E. Bernales, a fin que sea remitido a la Dirección General para su aprobación correspondiente El Manual de Procesos y Procedimientos es aprobado mediante Resolución correspondiente por el Director General Se socializará dicho documento, mediante documento, mediante documento circular a los Jefes de los órganos y unidades orgánicas del Hospital Sergio E. Bernales.	- El dueño de proceso debe revisar periódicamente las Fichas Técnicas de Procesos y las Fichas Técnicas de Procedimientos con la finalidad de identificar la necesidad de actualización de las mismas, y coordinar con la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico para su actualización Las actualizaciones son válidas con la aprobación del dueño del proceso La inclusión de dichas fichas de procedimientos aprobadas en el Manual de Procesos y Procedimientos será regularizado según necesidad con la aprobación de la Dirección General.



	devolverá el	C IN LINE	
	documento para la		
	subsanación		
	correspondiente.		
0	De ser necesario se		
_	realizarán reuniones		
	de trabajo a fin de		
	brindar asistencia		
	Dilliual asistentia		
	técnica por parte de la		
	Oficina Ejecutiva de		
	Planeamiento		
	Estratégico.		

## VIII. ARTICULACION OPERATIVA CON LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL POI

Las acciones a desarrollar, que se encuentran descritas en el presente Plan, están articuladas al Plan Operativo Institucional POI del hospital Sergio E. Bernales de la siguiente manera:

OEI	Objetivo Estratégico Institucional	AEI	Acción Estratégica Institucional	Número de actividades operativas programadas
OEI.04	Fortalecer la rectoría y la gobernanza sobre el sistema de salud; y la gestión institucional; para el desempeño eficiente; ético e íntegro; en el marco de la modernización de la gestión pública	AEI.04.02	Gestión orientada a resultados al servicio de la población; con procesos optimizados y procedimientos administrativos simplificados.	43

Fuente: Plan Operativo institucional Anual POI Modificado V.01 2023

Las 43 actividades Operativas programadas en el Plan Operativo institucional Anual POI Modificado V.01 2023 del Hospital Sergio E. Bernales, están orientadas al cumplimiento de las acciones y objetivos estratégicos institucionales, ello indica que estas actividades se encuentran en evaluación física y financiera, considerando por ello que cuentan con financiamiento para su ejecución.

#### IX. DEFINICION DE ACTIVIDADES

AEI	ACTIVIDADES	PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE
Gestión orientada a resultados al servicio de la población; con procesos optimizados y	Brindar asistencia técnica sobre el desarrollo del manual de Procesos y Procedimientos	Asistencia Técnica	N° de Asistencias Técnicas Realizadas	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico (Equipo de Organización)



procedimientos administrativos simplificados	Desarrollar y gestionar el Manual de Procesos y Procedimientos de los Órganos y Unidades Orgánicas del HSEB	Manual de Procesos y Procedimientos	Resolución Directoral que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos	Director General Dueño del Proceso
	Realizar el seguimiento y control de los procesos en el HSEB	Procesos Controlados	% Procesos Evaluados	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico (Equipo de Organización)
CONTACTO	Identificar y desarrollar mejoras de los procesos en el HSEB	Mejoras Implementadas en los Procesos	N° de Mejoras Identificadas	Dueño del Proceso

#### X. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

La ejecución del presente Plan no sugiere gastos adicionales a los ya programados en el Plan Operativo institucional Anual POI Modificado V.01 2023 del Hospital Sergio E. Bernales, debido a que las actividades programadas se desarrollaran con la participación del recurso humano asignado a cada unidad de organización, que por su naturaleza desempeñen funciones administrativas y/o asistenciales y cuyas actividades se identifiquen con la ejecución de alguno de los procesos en los que intervenga la unidad de organización al cual pertenece. Por ello no se requiere financiamiento adicional.

#### XI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDAES

El cronograma de actividades del presente Plan de Trabajo se detalla en el Anexo 04.

#### XII. RESPONSABILIDADES



ACTIVIDAES	RESPONSABLE
- Elaboración del Plan de Trabajo de elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos	- OEPE (Equipo de Organización)
- Requerimiento de elaboración del Manual de Proceso y Procedimientos	- OEPE (Equipo de Organización)
- Conformación de Equipos de Trabajo por Órganos o Unidades Orgánicas	- Órganos o Unidades Orgánicas - OEPE (Equipo de Organización)

ACTIVIDAES	RESPONSABLE
Reuniones de Trabajo y Asistencia Técnica	<ul><li>Dueño del Proceso</li><li>OEPE (Equipo de Organización)</li></ul>
Identificación de procesos, productos e insumos para el desarrollo del Manual de Procesos y Procedimientos	- Dueño del Proceso
- Elaboración de la documentación y validación del Manual de Procesos y Procedimientos:  o Fichas Técnicas de Procedimientos o Diagramas de Flujo	- Dueño del Proceso
<ul> <li>Elaboración de la Propuesta de Manual de Procesos y Procedimientos por el órgano y/o unidad orgánica, según la estructura establecida.</li> </ul>	- Dueño del Proceso
<ul> <li>Elaboración del Informe Técnico con opinión Favorable de la Propuesta de Manual de Procesos y Procedimientos por el órgano y/o unidad orgánica.</li> </ul>	OEPE (Equipo de Organización)
- Validación del Informe Técnico	- Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico OEPE
<ul> <li>Revisión y validación del expediente y posterior derivación para Conformidad legal</li> </ul>	- Dirección General
- Conformidad Legal y proyecta Acto Resolutivo	- Oficina de Asesoría Jurídica
<ul> <li>Aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos mediante Acto Resolutivo.</li> </ul>	- Dirección General



#### XIII. ANEXOS

# ANEXO 01 FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL	Debe ser reducido y expresar el producto que se pretende obtener.	CODIGO	Codificación del Procedimiento.
PROCEDIMIENTO	Se estructura con un sustantivo derivado de un verbo que actúa seguido del sujeto u objeto	VERSION	Número de versión del Procedimiento

Propósito que se espera alcanzar con la implementación del procedimiento
Áreas involucradas en el proceso
Disposiciones legales que regulan el procedimiento
Conceptos que se considera pertinente precisar a fin de aclarar el contenido del procedimiento
Descripción de abreviaturas y acrónimos que se emplean en el procedimiento

B10	Described for delinearitate	5. c. c. c.	
N°	Descripción del requisito	fuente	
	Elemento de entrada que da inicio al procedimiento, pudiendo ser, entre otros, formulario, solicitud, reclamo. Denuncia, etc.	Origen del requisito, pudiendo ser, una persona, una unidad de organización, otro proceso, etc.	

	Seci	uencia de actividades			
1	N°	Descripción de actividad	Documentos que se generan	Unidad de organización	Responsable (puesto)
		Descripción secuencial de cómo se realiza las actividades del procedimiento. Las actividades se redactan con verbos infinitivos. La cantidad, así como la redacción	Descripción de la salida del procedimiento	Nombre de la unidad de organización a cargo de la actividad	Cargo de quien realiza la actividad. La redacción del responsable

#### PLAN DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL HOSPITAL SERGIÓ EL BERNALES

de las actividades descritas en el procedimiento deben coincidir con las actividades incluidas en el correspondiente diagrama del proceso	debe coincidir con los nombres de los roles incluidos en el diagrama del proceso

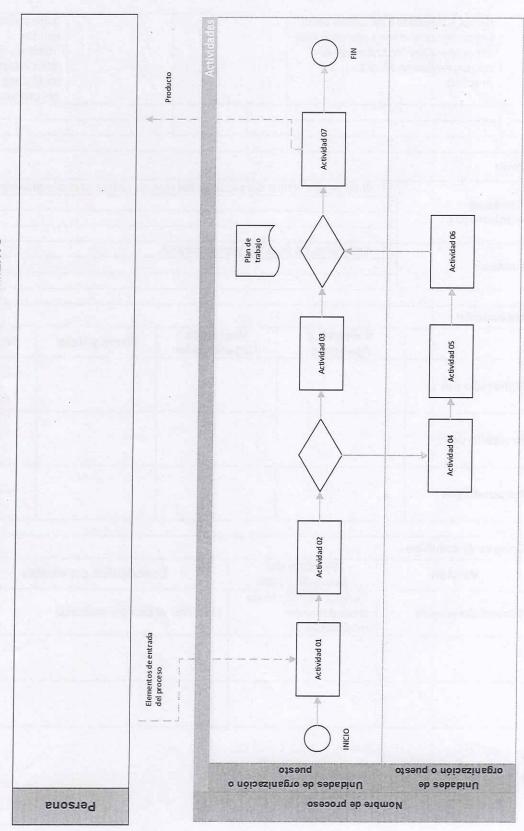
Otros	
	1. Indicar el nombre del proceso del que se deriva el procedimiento
Procesos relacionados :	
	Diagrama de flujo del procedimiento
Anexos:	

Aprobación		1 11 11 11		
	Nombres y Apellidos	Unidad de Organización	Firma y Sello	fecha
Elaborado por :				
Revisado por :				
Aprobado por :				

Sección del procedimiento	Descripción del cambio
Señalar el acápite de procedimiento modificado	Describir el cambio realizado
	procedimiento Señalar el acápite de procedimiento



ANEXO 02
MODELO DE DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO





# **ANEXO 03**

# CONTROL DE DOCUMENTACION

Código del Documento	Nombre del Documento	Tipo de Documento	Responsable de la aprobación	Fecha de aprobación	Versión vigente	Proceso vinculado al que se hace referencia
Código del Documento	Señalar el nombre del documento tal como figura en el documento	Precisar si es Ficha Técnica de Proceso, Ficha Técnica de Procedimiento, Manual de Procesos y Procedimientos, Ficha de Indicador	Señalar el nombre y cargo tal como figura en el documento	Señalar la fecha de aprobación según lo consignado en la ficha o en el acto resolutivo	Colocar el número de versión del documento	Señalar el nombre del proceso perteneciente al documento controlado



# **ANEXO 04**

# CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	Elaboración del Plan de Trabajo de elaboración del Manual de Procesos y	Requerimiento de elaboración del Manual de Proceso y Procedimientos	Conformación de Equipos de Trabajo por unidad orgánica	Reuniones de Trabajo y Asistencia Técnica	Elaboración de la documentación y validación del Manual de Procesos y Procedimientos
Resbousable	OEPE (Equipo de Organización)	OEPE (Equipo de Organización)	OEPE (Equipo de Organización)	OEPE (Equipo de Organizació (n	səbsbinU y sonsgrÖ ssoinsgrO
23/10/2023					
24/10/2023					
30/10/2023					
31/10/2023					
06/11/2023					
07/11/2023					
08/11/2023				0.516	
8202/11/60					
10/11/2023				THE STATE OF	
17/11/2023					
20/11/2023					
21/11/2023					
22/11/2023					
23/11/2023					
24/11/2023					
27/11/2023					
28/11/2023					
29/11/2023					
30/11/2023		THE R			
01/12/2023					
04/12/2023					
05/12/2023					
06/12/2023					
6202/21/170					
08/12/2023			11133	EMBARIA	
11/12/2023					
12/12/2023				E B B F	
13/12/2023					REAL PROPERTY.
14/12/2023					



Elaboración de la Propuesta de Manual de Procesos y Procedimientos	Elaboración del Informe Técnico con opinión Favorable de la Propuesta de Manual de Procesos y	Validación del Informe Técnico	Revisión y validación del expediente y posterior derivación para Conformidad legal	Conformidad Legal y proyecta Acto Resolutivo
sesoins y Unidades SesinsgrO	OEPE (Equipo de Organización)	OEPE Jefatura)		Oficina de soria A soria solitul

eral	uə	9	uọi	၁၁	ЭTİ	D
Aprobación del	Manual de	Procesos y	Procedimientos	mediante Acto	Resolutivo.	

