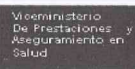
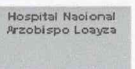


11.2.2. PM02: ATENCIÓN DE APOYO AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO

➤ PM02-FID.01: PORCENTAJE DE EXÁMENES DE LABORATORIO POR SERVICIO.

 PERÚ  Ministerio De Salud  Viceministerio De Prestaciones y Aseguramiento en Salud  Hospital Nacional Arzobispo Loayza		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0
CÓDIGO DE INDICADOR	PM02-FID.01	
PROCESO	PM02: Atención de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento	
OBJETIVO	Medir la distribución de la demanda atendida de exámenes de laboratorio de cada servicio solicitante del hospital.	
INDICADOR	PORCENTAJE DE EXÁMENES DE LABORATORIO POR SERVICIO	
FINALIDAD DEL INDICADOR	Determinar la demanda en exámenes de laboratorio con el fin de orientar la programación y asignación de los recursos del servicio de patología clínica.	
TIPO DE INDICADOR	Cobertura	
FÓRMULA	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de exámenes de laboratorio realizados por indicación del servicio en determinado periodo}}{\text{N}^\circ \text{ de exámenes de laboratorio realizados en el servicio de Patología Clínica en determinado periodo}} \right) \times 100$	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)	
FRECUENCIA	Mensual	
OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Registrar al momento del ingreso del paciente a realizarse el examen.	
LÍNEA BASE	Promedio histórico del último mes	
META	La meta es 80%	
FUENTE DE DATOS	Sistema Informático del Laboratorio	
RESPONSABLE	Jefe/a del Departamento de Patología Clínica y Banco de Sangre	



➤ PM02-FID.02: PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE EXÁMENES RADIOLÓGICOS POR SERVICIO.

   		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0
CÓDIGO DE INDICADOR	PM02-FID.02	
PROCESO	PM02: Atención de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento	
OBJETIVO	Determinar el porcentaje de exámenes radiológicos que se realiza al paciente que lo solicita.	
INDICADOR	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE EXÁMENES RADIOLÓGICOS POR SERVICIO	
FINALIDAD DEL INDICADOR	Cumplir	
TIPO DE INDICADOR	Cobertura	
FÓRMULA	$\left(\frac{\text{Nº de exámenes radiológicos realizados por indicación del servicio en determinado periodo}}{\text{Nº de exámenes radiológicos solicitados en el servicio en determinado periodo}} \right) \times 100$	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)	
FRECUENCIA	Mensual	
OPORTUNIDAD DE MEDIDA	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos	
LÍNEA BASE	Promedio histórico del último mes	
META	La meta es 70%	
FUENTE DE DATOS	Registro de las Órdenes de Pedido	
RESPONSABLE	Jefe/a del Servicio de Radiología	



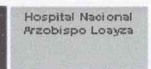
11.2.3. PM03: GESTIÓN DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

➤ PM03-FID.01: PORCENTAJE DE SERVICIOS CON CAMPO CLÍNICO PARA DOCENCIA.

 FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0	
CÓDIGO DE INDICADOR	PM03-FID.01
PROCESO	PM03: Gestión de Docencia e Investigación
OBJETIVO	Determinar el porcentaje de campo clínico disponible en docencia por cada servicio.
INDICADOR	PORCENTAJE DE SERVICIOS CON CAMPO CLÍNICO PARA DOCENCIA
FINALIDAD DEL INDICADOR	Cumplir con la disponibilidad de campo clínico en todos los servicios.
TIPO DE INDICADOR	Eficacia
FÓRMULA	$(N^{\circ} \text{ de servicios con campo clínico disponible} / \text{Total de servicios que realizan docencia}) \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
FRECUENCIA	Mensual
OPORTUNIDAD DE MEDIDA	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos
LÍNEA BASE	Promedio histórico del último mes
META	La meta es 70%
FUENTE DE DATOS	Registro de campo clínico de servicios
RESPONSABLE	Jefe/a de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación



➤ PM03-FID.02: PORCENTAJE DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN APROBADOS.

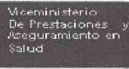
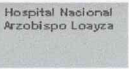
    FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0	
CÓDIGO DE INDICADOR	PM03-FID.02
PROCESO	PM03: Gestión de Docencia e Investigación
OBJETIVO	Determinar el porcentaje de proyectos de investigación aprobadas
INDICADOR	PORCENTAJE DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN APROBADOS
FINALIDAD DEL INDICADOR	Fomentar las investigaciones médicas con el fin de brindar aportes para la mejora del paciente.
TIPO DE INDICADOR	Eficacia
FÓRMULA	$(N^{\circ} \text{ de Proyectos de Investigación aprobadas} / N^{\circ} \text{ de Proyectos de Investigación recibidas}) \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
FRECUENCIA	Mensual
OPORTUNIDAD DE MEDIDA	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos
LÍNEA BASE	Promedio histórico del último mes
META	La meta es 80%
FUENTE DE DATOS	Registro de Proyectos de Investigación
RESPONSABLE	Jefe/a de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación



11.3. PROCESO DE SOPORTE

11.3.1. PS01: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS

➤ PS01-FID.01: PORCENTAJE DE ESTIMACIÓN DE NECESIDADES APROBADA

 PERÚ  Ministerio De Salud  Viceministerio De Prestaciones y Aseguramiento en Salud  Hospital Nacional Arzobispo Loayza		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0
CÓDIGO DE INDICADOR	PS01-FID.02	
PROCESO	PS01: Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios	
OBJETIVO	Determinar el valor más próximo de la estimación de las necesidades.	
INDICADOR	PORCENTAJE DE ESTIMACIÓN DE NECESIDADES APROBADA	
FINALIDAD DEL INDICADOR	Conocer la eficacia de la estimación de necesidades para su continua mejora.	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
FÓRMULA	$(\text{Cantidad acumulada por cada ítem aprobado} / \text{Cantidad de ítems}) \times 100$	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)	
FRECUENCIA	Anual	
OPORTUNIDAD DE MEDIDA	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos	
LÍNEA BASE	Promedio histórico del último año	
META	La meta es de 80%	
FUENTE DE DATOS	Registro de la estimación de necesidades programada y aprobada	
RESPONSABLE	Jefe/a de la Oficina de Logística	



➤ PS01-FID.02: PORCENTAJE DE COMPRAS MENORES O IGUALES A 8UIT REALIZADAS ANTES DE LOS 08 DÍAS

    FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0	
CÓDIGO DE INDICADOR	PS01-FID.02
PROCESO	PS01: Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios
OBJETIVO	Medir el tiempo de demora en la atención a las solicitudes realizadas por el área usuaria a sus procesos no programados.
INDICADOR	PORCENTAJE DE COMPRAS MENORES O IGUALES A 8UIT REALIZADAS ANTES DE LOS 08 DÍAS
FINALIDAD DEL INDICADOR	Cuantificar el tiempo de demora en la atención a los requerimientos solicitados para proponer mejoras en sus procedimientos que optimicen el tiempo de atención.
TIPO DE INDICADOR	Eficacia
FÓRMULA	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de procesos de compras menores o iguales a 08 UIT's realizadas en menos de 08 días}}{\text{N}^\circ \text{ de procesos de compras menores o iguales a 08 UIT's ingresados}} \right) \times 100$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
FRECUENCIA	Mensual
OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Consolidar y cuantificar las compras al finalizar el mes.
LÍNEA BASE	El promedio histórico del último mes
META	La meta es 90%
FUENTE DE DATOS	SIGA
RESPONSABLE	Jefe/a de la Oficina de Logística – Jefe/a de la Unidad de Adquisiciones



11.3.2. PS01: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS

➤ PS01-FID.03: CUMPLIMIENTO EN LA RECEPCIÓN DE ORDENES DE COMPRA

    FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0	
Código de indicador	PS01-FID.03
Proceso	PS01: Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios
Objetivo	Medir el cumplimiento en la recepción de órdenes de compra.
Indicador	Cumplimiento en la recepción de órdenes de compra
Finalidad del indicador	Controlar la productividad en el proceso de recepción de órdenes compra.
Tipo de indicador	Eficacia
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de Órdenes de compra recepcionados} / N^{\circ} \text{ de Órdenes de compra programados para recepción}) \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje (%)
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Contabilizar las órdenes compras recepcionadas al finalizar el mes.
Línea Base	El promedio histórico del último mes
Meta	La meta es 80%
Fuente de Datos	SIGA – Almacén
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Logística – Jefe/a de la Unidad de Almacén



➤ PS01-FID.04: CANTIDAD DE BIENES E INMUEBLES DADOS DE ALTA POR MES

    FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0	
Código de indicador	PS01-FID.04
Proceso	PS01: Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios
Objetivo	Cuantificar el número de bienes dados de alta mensualmente
Indicador	Cantidad de bienes e inmuebles dados de alta por mes
Finalidad del indicador	Determinar la cantidad de bienes dados de alta para su reposición inmediata.
Tipo de indicador	Calidad
Fórmula	Conteo de la Base de datos
Unidad de medida	Unidad
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Cada fin de mes
Línea Base	El promedio histórico del último mes
Meta	La meta es 80%
Fuente de Datos	SIGA
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Logística – Jefe/a de la Unidad de Control Patrimonial



11.3.3. PS02: GESTIÓN FINANCIERA

➤ PS02-FID.01: EFECTIVIDAD DE GARANTÍAS EJECUTADAS

 FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0	
Código de indicador	PS02-FID.01
Proceso	PS02: GESTIÓN FINANCIERA
Objetivo	Mostrar la validez de ejecución de cartas fianza.
Indicador	Efectividad de garantías ejecutadas
Finalidad del indicador	Validar la ejecución de las cartas fianza mediante el recojo del cheque y depósito del cheque a la cuenta de ingreso del hospital.
Tipo de indicador	Efectividad
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de cheques cobrados} / N^{\circ} \text{ Total de solicitudes de ejecución}) \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje (%)
Frecuencia	Semestral
Oportunidad de medida	Finalizado el semestre contabilizar los cheques cobrados
Línea Base	El promedio histórico del último semestre
Meta	La meta es 60%
Fuente de Datos	Registro de datos de custodia de cartas fianza
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Economía – Jefe/a de la Unidad de Tesorería



➤ PS02-FID.02: CALIDAD DEL REGISTRO CONTABLE

 PERÚ  Ministerio De Salud  Viceministerio De Prestaciones y Aseguramiento en Salud  Hospital Nacional Arzobispo Loayza		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0
Código de indicador	PS02-FID.02	
Proceso	PS02: GESTIÓN FINANCIERA	
Objetivo	Medir la cantidad de veces que se ajusta la cuenta para su correcto registro en el sistema.	
Indicador	Calidad del registro contable	
Finalidad del indicador	Medir la relación de los valores ajustados contra el total de asientos de la cuenta contable.	
Tipo de indicador	Eficacia	
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ Total de registros ajustados} / N^{\circ} \text{ Total de registros}) \times 100$	
Unidad de medida	Porcentaje (%)	
Frecuencia	Mensual	
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos	
Línea Base	El promedio histórico del último mes	
Meta	La meta es 60%	
Fuente de Datos	SIAF	
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Economía – Jefe/a de la Unidad de Contabilidad	



➤ PS02-FID.03: CUMPLIMIENTO EN PRESENTACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

              		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0
Código de indicador	PS02-FID.03	
Proceso	PS02: GESTIÓN FINANCIERA	
Objetivo	Comparar las fechas del cronograma establecidos por el MINSA con el cumplimiento del hospital.	
Indicador	Cumplimiento en presentación de ejecución presupuestal	
Finalidad del indicador	Verificar que se cumpla con las fechas establecidas en el cronograma del MINSA.	
Tipo de indicador	Efectividad	
Fórmula	Fecha de entrega de Estados Presupuestales – Fecha límite establecida en el cronograma del MINSA	
Unidad de medida	Días	
Frecuencia	Mensual	
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos	
Línea Base	El promedio histórico del último mes	
Meta	La meta es 70%	
Fuente de Datos	SIAF	
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Economía – Jefe/a de la Unidad de Presupuesto	



11.3.4. PS03: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

➤ PS03-FID.01: PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS DE CONTRATACIONES AUTORIZADOS

   		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0
Código de indicador	PS03-FID.01	
Proceso	PS03: Gestión del Talento Humano	
Objetivo	Registrar y cuantificar las contrataciones autorizadas.	
Indicador	Porcentaje de Requerimientos de contrataciones autorizados	
Finalidad del indicador	Cuantificar las autorizaciones para la óptima atención de los requerimientos de contrataciones según la necesidad.	
Tipo de indicador	Eficacia	
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de Plazas autorizadas} / N^{\circ} \text{ de Plazas solicitadas}) \times 100$	
Unidad de medida	Porcentaje (%)	
Frecuencia	Mensual	
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos	
Línea Base	El promedio histórico del último mes	
Meta	La meta es 80%	
Fuente de Datos	Registro de contratos autorizados	
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Personal – Unidad de Programación, Presupuesto y Planeamiento de RRHH	

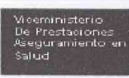
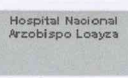


➤ PS03-FID.02: PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE CUBREN PLAZAS Y CARGOS DEL CAP

 PERU Ministerio De Salud Viceministerio De Prestaciones y Aseguramiento en Salud Hospital Nacional Arzobispo Loayza				FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0
Código de indicador	PS03-FID.02			
Proceso	PS03: Gestión del Talento Humano			
Objetivo	Determinar la cantidad de cargos ocupados en el CAP.			
Indicador	Porcentaje de trabajadores que cubren plazas y cargos del CAP			
Finalidad del indicador	Precisar la cantidad de plazas ocupadas en el CAP y que guarde relación con las responsabilidades y competencias para el cumplimiento de los objetivos institucionales.			
Tipo de indicador	Eficacia			
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de Plazas ocupadas} / \text{Total de Plazas del CAP}) \times 100$			
Unidad de medida	Porcentaje (%)			
Frecuencia	Anual			
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos			
Línea Base	El promedio histórico del último año			
Meta	La meta es 70%			
Fuente de Datos	Registro de plazas ocupadas			
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Personal – Jefe/a de la Unidad de Programación, Presupuesto y Planeamiento de RRHH			



➤ PS03-FID.03: PORCENTAJE DE INASISTENCIAS DEL PERSONAL

 PERÚ  Ministerio De Salud  Viceministerio De Prestaciones y Aseguramiento en Salud  Hospital Nacional Arzobispo Loayza		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0
Código de indicador	PS03-FID.03	
Proceso	PS03: Gestión del Talento Humano	
Objetivo	Calcular la cantidad de faltas del personal 276, 728.	
Indicador	Porcentaje de inasistencia del personal	
Finalidad del indicador	Medir la cantidad de inasistencias para determinar el ausentismo laboral y tomar medidas para su reducción.	
Tipo de indicador	Cobertura	
Fórmula	$\left(\frac{\text{Cantidad de personal con inasistencias en determinado mes}}{\text{Cantidad total de personal}} \right) \times 100$	
Unidad de medida	Porcentaje (%)	
Frecuencia	Mensual	
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos	
Línea Base	El promedio histórico del último mes	
Meta	La meta es 90%	
Fuente de Datos	Registro de lector biométrico de asistencias	
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Personal – Jefe/a de la Unidad de Ingreso de Escalafón	



➤ PS03-FID.04: PORCENTAJE DE TRABAJADORES APROBADOS EN SU EVALUACIÓN

   		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0
Código de indicador	PS03-FID.04	
Proceso	PS03: Gestión del Talento Humano	
Objetivo	Calcular la tasa de trabajadores evaluados y aprobados	
Indicador	Porcentaje de trabajadores aprobados en su evaluación	
Finalidad del indicador	Determinar el porcentaje de trabajadores desaprobados y que necesitan ser capacitados.	
Tipo de indicador	Eficacia	
Fórmula	$\left(\frac{\text{N° de trabajadores aprobados}}{\text{N° de trabajadores evaluados}} \right) \times 100$	
Unidad de medida	Porcentaje (%)	
Frecuencia	Mensual	
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos	
Línea Base	El promedio histórico del último mes	
Meta	La meta es 80%	
Fuente de Datos	Informe y registros de cada proceso	
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Personal – Jefe/a de la Unidad de Desarrollo y Capacitación de Recursos Humanos	



➤ PS03-FID.05: PORCENTAJE DE PERSONAL AFILIADO AL SISTEMA DE PENSIONES (SNP Y SPP)

    FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0	
Código de indicador	PS03-FID.05
Proceso	PS03: Gestión del Talento Humano
Objetivo	Cuantificar la cantidad de personal afiliado al Sistema Nacional de Pensiones (SNP y SPP)
Indicador	Porcentaje de personal afiliado al Sistema de Pensiones
Finalidad del indicador	Determinar la cantidad de personal pendiente
Tipo de indicador	Cobertura
Fórmula	$\left[\frac{\text{Cantidad de personal afiliado al Sistema de Pensiones (SNP y SPP)}}{\text{Total de personas afiliadas en el mes}} \times 100 \right]$
Unidad de medida	Porcentaje (%)
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos
Línea Base	El promedio histórico del último mes
Meta	La meta es 80%
Fuente de Datos	Registro de Personal afiliado al Sistema de Pensiones
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Personal – Jefe/a de la Unidad de Remuneraciones Beneficios y Pensiones



➤ PS03-FID.06: PORCENTAJE DE PERSONAL CAPACITADO

   		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0
Código de indicador	PS03-FID.06	
Proceso	PS03: Gestión del Talento Humano	
Objetivo	Determinar la cantidad de personal capacitado.	
Indicador	Porcentaje de Personal capacitado	
Finalidad del indicador	Cubrir la totalidad de trabajadores programados para capacitación.	
Tipo de indicador	Cobertura	
Fórmula	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores capacitados}}{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores programados para capacitación}} \right) \times 100$	
Unidad de medida	Porcentaje (%)	
Frecuencia	Mensual	
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos	
Línea Base	El promedio histórico del último mes	
Meta	La meta es 70%	
Fuente de Datos	Registros de personal capacitado	
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Personal – Jefe/a de la Unidad de Desarrollo y Capacitación de Recursos Humanos	



➤ PS03-FID.07: PORCENTAJE DE ACUERDOS IMPLEMENTADOS Y PROPUESTOS POR EL SINDICATO

    FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0	
Código de indicador	PS03-FID.07
Proceso	PS03: Gestión del Talento Humano
Objetivo	Conocer el nivel de avance de los acuerdos implementados.
Indicador	Porcentaje de acuerdos implementados y propuestos por el Sindicato
Finalidad del indicador	Verificar el cumplimiento de todos los acuerdos entre el sindicato y el HNAL.
Tipo de indicador	Cobertura
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de acuerdos implementados} / N^{\circ} \text{ de acuerdos suscritos}) \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje (%)
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos
Línea Base	El promedio histórico del último mes
Meta	La meta es 80%
Fuente de Datos	Registro de acuerdos suscritos entre el HNAL y el sindicato
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Personal – Jefe/a de la Unidad de



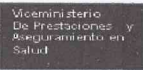
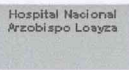
11.3.5. PS04: GESTIÓN DE LA ASESORÍA EN ASUNTOS LEGALES Y JURÍDICOS

➤ PS04-FID.01: PORCENTAJE DE RESOLUCIONES EMITIDAS

		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0
Código de indicador	PS04-FID.01	
Proceso	PS04: Gestión de la asesoría en asuntos legales y jurídicos	
Objetivo	Medir la cantidad de resoluciones atendidas durante el mes.	
Indicador	Porcentaje de Resoluciones emitidas	
Finalidad del indicador	Atender el total de resoluciones solicitadas.	
Tipo de indicador	Cobertura	
Fórmula	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ Total de resoluciones emitidas}}{\text{N}^\circ \text{ Total de resoluciones solicitadas}} \right) \times 100$	
Unidad de medida	Porcentaje (%)	
Frecuencia	Mensual	
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos	
Línea Base	El promedio histórico del último mes	
Meta	La meta es 85%	
Fuente de Datos	Registro de resoluciones atendidas	
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Asesoría Jurídica	



➤ PS04-FID.02: PORCENTAJE DE ATENCIÓN A DENUNCIAS

 PERU  Ministerio De Salud  Viceministerio De Prestaciones y Aseguramiento en Salud  Hospital Nacional Arzobispo Loayza		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0
Código de indicador	PS04-FID.02	
Proceso	PS04: Gestión de la asesoría en asuntos legales y jurídicos	
Objetivo	Cuantificar la cantidad de denuncias atendidas.	
Indicador	Porcentaje de atención a denuncias	
Finalidad del indicador	Atender el total de denuncias presentadas al HNAL.	
Tipo de indicador	Cobertura	
Fórmula	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ Total de denuncias atendidas}}{\text{N}^\circ \text{ Total de denuncias presentadas}} \right) \times 100$	
Unidad de medida	Porcentaje (%)	
Frecuencia	Mensual	
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos	
Línea Base	El promedio histórico del último mes	
Meta	La meta es 80%	
Fuente de Datos	Registro de denuncias recibidas y atendidas	
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Asesoría Jurídica	



11.3.6. PS05: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

➤ PS05-FID.01: PORCENTAJE DE AVANCE EN LOS PLANES O PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

 FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0	
Código de indicador	PS05-FID.01
Proceso	PS05: Gestión de tecnologías de la información
Objetivo	Contar con herramientas de planificación en tecnologías de información que optimice el funcionamiento en tecnologías de información y alcanzar el logro de los objetivos institucionales.
Indicador	Porcentaje de avance en los planes o proyectos de tecnologías de información
Finalidad del indicador	Comprender cada uno de los puntos contenidos en los planes o proyectos de tecnologías de información.
Tipo de indicador	Eficacia
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de puntos elaborados de los planes o proyectos de tecnologías de información} / N^{\circ} \text{ de puntos que contiene los planes o proyectos de tecnologías de información}) \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje (%)
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos
Línea Base	El promedio histórico del último trimestre
Meta	La meta es 70%
Fuente de Datos	Registro de Planes y Proyectos de investigación en Tecnologías de Información
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Informática y Estadística – Jefe/a de la Unidad de Informática



➤ PS05-FID.02: PORCENTAJE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN IMPLEMENTADOS

    FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0	
Código de indicador	PS05-FID.02
Proceso	PS05: Gestión de tecnologías de la información
Objetivo	Obtener sistemas de información que faciliten el flujo de procesos y procedimientos.
Indicador	Porcentaje de sistemas de información implementados
Finalidad del indicador	Conocer la información sobre los avances de los sistemas de información implementados.
Tipo de indicador	Cobertura
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de sistemas de información implementados en el trimestre} / N^{\circ} \text{ de sistemas de información programados en el trimestre}) \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje (%)
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos
Línea Base	El promedio histórico del último trimestre
Meta	La meta es 70%
Fuente de Datos	Registro de los Sistemas de Información implementados
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Informática y Estadística – Jefe/a de la Unidad de Informática



➤ PS05-FID.03: PORCENTAJE DE EQUIPOS QUE CUMPLEN CON LAS NORMAS DE DERECHO DE AUTOR DE SOFTWARE

   				FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0
Código de indicador	PS05-FID.03			
Proceso	PS05: Gestión de tecnologías de la información			
Objetivo	Identificar el porcentaje de cumplimiento de las normas sobre derecho de autor de software en los equipos del hospital.			
Indicador	Porcentaje de equipos que cumplen con las normas de derecho de autor de software			
Finalidad del indicador	Cumplir con el total de equipos con derecho de autor de software.			
Tipo de indicador	Efectividad			
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de equipos que cumplen con las normas sobre derecho de autor de software} / N^{\circ} \text{ total de equipos instalados}) \times 100$			
Unidad de medida	Porcentaje			
Frecuencia	Trimestral			
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos			
Línea Base	El promedio histórico del último trimestre			
Meta	La meta es 70%			
Fuente de Datos	Registro de equipos informáticos con derecho de autor de software			
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Estadística e Informática – Jefe/a de la Unidad de Informática			



➤ PS05-FID.04: PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES Y WORKSTATION

   		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0
Código de indicador	PS05-FID.04	
Proceso	PS05: Gestión de tecnologías de la información	
Objetivo	Notificar, mitigar y subsanar las fallas o daños relacionados con los equipos, sistemas de información, seguridad informática y de red de datos del hospital	
Indicador	Porcentaje de atención de mantenimiento de servidores y Workstation	
Finalidad del indicador	Conocer la información respecto al mantenimiento de servidores y Workstation atendido.	
Tipo de indicador	Cobertura	
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de atenciones de mantenimiento de servidores y Workstation} / N^{\circ} \text{ de solicitudes para mantenimiento de servidores y Workstation}) \times 100$	
Unidad de medida	Porcentaje (%)	
Frecuencia	Mensual	
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos	
Línea Base	El promedio histórico del último mes	
Meta	La meta es 70%	
Fuente de Datos	Registro de atención en mantenimiento de servidores y Workstation	
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Estadística e Informática – Jefe/a de la Unidad de Informática	



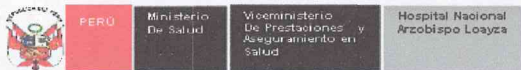
11.3.7. PS06: GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

➤ PS06-FID.01: PORCENTAJE DE DOCUMENTOS DISTRIBUIDOS

    FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0	
Código de indicador	PS06-FID.01
Proceso	PS06: Gestión documentaria y atención al ciudadano
Objetivo	Medir la cantidad de documentos distribuidos diario.
Indicador	Porcentaje de documentos distribuidos
Finalidad del indicador	Brindar un óptimo servicio al usuario interno y externo del hospital con la distribución diaria de documentos.
Tipo de indicador	Eficacia
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ total de documentos distribuidos en el día} / N^{\circ} \text{ total de cargos recibidos en el día}) \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje (%)
Frecuencia	Diario
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos
Línea Base	El promedio histórico del último día
Meta	80% de documentos distribuidos en plazo
Fuente de Datos	Sistema de registro y entrega y recepción de documentos
Responsable	Jefe/a de la Unidad de Trámite Documentario



➤ PS06-FID.02: PORCENTAJE DE QUEJAS Y/O REPORTES DE SOLICITUDES DE INGRESO RECIBIDAS

		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0
Código de indicador	PS06-FID.02	
Proceso	PS06: Gestión documentaria y atención al ciudadano	
Objetivo	Ofrecer un accesible y eficaz conducto de atención al ciudadano que requiere de los servicios del hospital.	
Indicador	Porcentaje de quejas y/o reportes de solicitudes de ingreso recibidas	
Finalidad del indicador	Conocer la información sobre las quejas y/o reportes en la atención de trámite documentario.	
Tipo de indicador	Cobertura	
Fórmula	$\left(\frac{\text{Nº de quejas y/o reportes en la atención de trámite documentario}}{\text{Nº total de atenciones por trámite documentario}} \right) \times 100$	
Unidad de medida	Porcentaje (%)	
Frecuencia	Mensual	
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos	
Línea Base	El promedio histórico del último mes	
Meta	80% de solicitudes y documentos atendidos en plazo	
Fuente de Datos	Registro de quejas o libro de reclamaciones	
Responsable	Jefe/a de la Unidad de Trámite Documentario	



➤ PS6-FID.03: PORCENTAJE DE SERVICIOS ARCHIVISTICOS ATENDIDOS

   		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0
Código de indicador	PS06-FID.03	
Proceso	PS06: Gestión documentaria y atención al ciudadano	
Objetivo	Brindar un óptimo servicio archivístico que contribuya al logro de los objetivos institucionales.	
Indicador	Porcentaje de servicios archivísticos atendidos	
Finalidad del indicador	Conocer los servicios archivísticos y brindar la atención oportuna.	
Tipo de indicador	Eficacia	
Fórmula	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de préstamos y/o búsquedas de documentos archivísticos}}{\text{N}^\circ \text{ total de requerimientos}} \right) \times 100$	
Unidad de medida	Porcentaje (%)	
Frecuencia	Mensual	
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos	
Línea Base	El promedio histórico del último mes	
Meta	La meta es 60%	
Fuente de Datos	Registro de atenciones	
Responsable	Jefe de la Oficina de Estadística e Informática – Jefe/a de la Unidad de Archivo General	



11.3.8. PS07: GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

➤ PS07-FID.01: PORCENTAJE DE SOLICITUD DE MANTENIMIENTO REALIZADOS

    FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO PROCESO NIVEL 0				
Código de indicador	PS07-FID.01			
Proceso	PS07: Gestión de la infraestructura y equipamiento			
Objetivo	Determinar el total de atención de servicios de mantenimiento solicitados.			
Indicador	Porcentaje solicitud de mantenimiento realizados			
Finalidad del indicador	Cumplir el servicio de mantenimiento en el tiempo y lugar indicado.			
Tipo de indicador	Eficacia			
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de servicios de mantenimiento realizados} / N^{\circ} \text{ de servicios de mantenimiento solicitados}) \times 100$			
Unidad de medida	Porcentaje (%)			
Frecuencia	Mensual			
Oportunidad de medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta los datos			
Línea Base	El promedio histórico del último mes			
Meta	70% de solicitudes y documentos atendidos en plazo			
Fuente de Datos	Registro de servicios de mantenimiento			
Responsable	Jefe/a de la Oficina de Servicios Generales – Jefe/a de la Unidad de Mantenimiento			



XII. INVENTARIO DE PROCESOS

12.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

PROCESO				PRODUCTO DEL PROCESO	DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO (ROF)
Nivel 0		Nivel 1			
Código	Nombre	Código	Nombre		
PE01	GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	PE01.01	Gestión de Planificación y Presupuesto Institucional	Plan Operativo Institucional	Director/a Ejecutivo/a de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza
				Presupuesto institucional	
				Acuerdos y convenios	
				Indicadores de gestión	
		PE01.02	Gestión de las Inversiones en Salud	Programación Multianual de Inversiones	
				Plan de equipamiento	
				Fichas técnicas de inversión	
		PE01.03	Gestión de Modernización Institucional	Documentos Técnicos de Gestión Institucional	
				Proyectos de instrumentos normativos	
PE02	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN SALUD	PE02.01	Gestión de la Información Epidemiológica	Alertas y/o notificaciones epidemiológicas o cualquier evento adverso en salud	Jefe/a de la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental del Hospital Nacional Arzobispo Loayza
				Boletín epidemiológico	
				Informe de Análisis Situacional de Salud (ASISHO)	
		PE02.02	Gestión de la Información de los Servicios de Salud	Informe de demanda por servicios	
				Reporte estadístico de salud	
PE03	GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO Y RIESGOS	PE03.01	Gestión del Control Interno	Documento de Mejora	Director General de la Dirección General del Hospital Nacional Arzobispo Loayza
				Informe de diagnóstico del Sistema de Control Interno	
				Informe de Evaluación	
				Plan de Control interno	
		PE03.02	Gestión del Riesgo	Matriz de riesgos	
				Plan de contingencia	
				Plan de gestión de riesgos y seguridad en el trabajo	
PE04	GESTIÓN DE LA CALIDAD	PE04.01	Diseño de Proyecto de Mejora	Estudios de mejora	Jefe/a de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Nacional Arzobispo Loayza
				Plan de Mejoras	
		PE04.02	Implementación de la Gestión de la Calidad	Guías de Prácticas Clínicas	
				Guías de Procedimientos Técnicos Asistenciales	
		PE04.03	Evaluación de la Gestión de la Calidad	Informe de Auditorías sobre los casos de atención en salud en base a la calidad de atención en salud	
				Informe de Evaluación	



PROCESO				PRODUCTO DEL PROCESO	DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO (ROF)
Nivel 0		Nivel 1			
Código	Nombre	Código	Nombre		
PE05	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	PE05.01	Gestión de estrategias de comunicación	Plan estratégico de comunicación (PEC)	Director General de la Dirección General del Hospital Nacional Arzobispo Loayza
				Campañas de comunicación.	
				Actividades protocolares.	
				Entrevistas, publicidad (Comunicación digital y audiovisual), notas, comunicados y conferencias de prensa.	
				Producción audiovisual y fotográfica.	
		PE05.02	Gestión de comunicación en relaciones interinstitucionales	Campañas informativas	
				Ceremonias protocolar	
				Presentaciones y eventos	



12.2. PROCESOS MISIONALES.

PROCESO				PRODUCTO DEL PROCESO	DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO (ROF)
Nivel 0		Nivel 1			
Código	Nombre	Código	Nombre		
PM01	ATENCIÓN DE SALUD ESPECIALIZADA	PM01.01	Gestión de Articulación Prestacional	Registro de apertura de Historia Clínica	Director General de la Dirección General del Hospital Nacional Arzobispo Loayza
				Cita médica	
				Seguimiento y control de historias clínicas	
				Informe de auditorías de prestaciones brindada para reembolso	
				Autorización de financiamiento del paciente	
				Registro de referencias y contrareferencias	
		PM01.02	Gestión de Urgencias y Emergencias	Informe de reporte de guardia	
				Órdenes de exámenes auxiliares	
				Formato de hospitalización	
				Formato de referencia	
				Paciente estabilizado/ Fallecido	
		PM01.03	Gestión de Cuidados Críticos	Orden de interconsulta	
				Formato de referencia	
				Registro situacional del paciente en Historia Clínica	
				Paciente estabilizado o Fallecido	
		PM01.04	Gestión de Atención Ambulatoria	Registro de atenciones	
				Orden de procedimiento	
				Orden de exámenes auxiliares	
				Recetas e indicaciones médicas emitidas	
				Formato de respuesta de atención de teleconsulta	
				Paciente estabilizado o sano	
		PM01.05	Gestión de Atención Quirúrgica	Orden de procedimiento	
				Órdenes de exámenes auxiliares	
				Recetas e indicación médica emitidas	
				Paciente estabilizado y/o fallecido	
		PM01.06	Gestión de Atención de Hospitalización	Recetas e indicación médica emitidas	
				Solicitud de interconsultas	
				Órdenes de exámenes auxiliares	
				Formato de Alta y Epicrisis	



PROCESO				PRODUCTO DEL PROCESO	DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO (ROF)	
Nivel 0		Nivel 1				
Código	Nombre	Código	Nombre			
				Paciente estabilizado o fallecido		
PM02	ATENCIÓN DE APOYO AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	PM02.01	Atención de Servicios de Apoyo al Diagnóstico	Resultados de análisis de laboratorio		
				Resultados de imagenología		
		PM02.02	Atención de Servicios de Apoyo al Tratamiento	Dietas		
				Expedición de medicamentos		
				Terapia de rehabilitación		
PM03	GESTIÓN DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN	PM03.01	Gestión de Docencia	Alumnos pregrado y postgrado especializado en salud.	Jefe/a de la Oficina de Apoyo a la Docencia e investigación	
						Informe de coordinación con universidades e institutos (pre y post)
						Informe de cumplimiento de planes y programas sobre docencia especializada.
						Informe de SERUMS
		PM03.02	Gestión de Investigación	Informes de investigación		
				Informe de cumplimiento de protocolos para la investigación.		
				Informe de Publicaciones emitidas		
				Informe de mejoras y/o nuevos productos en salud.		
				Tesis de investigación		
			Informe técnico del Centro de Investigación de ensayos clínicos			



12.3. PROCESOS SOPORTE.

PROCESO				PRODUCTO DEL PROCESO	DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO (ROF)
Nivel 0		Nivel 1			
Código	Nombre	Código	Nombre		
PS01	GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS	PS01.01	Gestión de Adquisiciones y Contrataciones	Cuadro de Necesidades	Director/a Ejecutivo/a de la Oficina Ejecutiva de Administración
				Plan Anual de Contrataciones	
				Expedientes de procedimientos de selección	
		PS01.02	Gestión del Patrimonio Institucional	Inventario patrimonial	
		PS01.03	Gestión del Almacén y Distribución	Bienes custodiados, almacenados y distribuidos	
				Tarjeta de Control de Stock	
PS01.04	Gestión de los Servicios Generales	Informe situacional de mantenimiento de infraestructura, equipamiento y servicios generales			
PS02	GESTIÓN FINANCIERA	PS02.01	Gestión de Tesorería	Ejecución y custodia de carta fianza	
				Declaraciones a SUNAT	
				Planillas de haberes y pensiones	
				Rendición de cuentas	
				Reporte de ingresos y egresos registrados	
		PS02.02	Gestión Contable	Estados Financieros y Presupuestarios y Balance General	
				Informe mensual de ejecución presupuestal	
				Registro en Libros Contables	
PS03	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	PS03.01	Planificación de Políticas de Recursos Humanos	Políticas y procedimientos internos	
				Plan anual de gestión de las personas	
				Presupuesto Analítico de Personal - PAP	
		PS03.02	Organización del Trabajo y su Distribución	Manual de perfiles de puestos (MPP)	
				Cuadro de Asignación de Personal	
		PS03.03	Gestión del Empleo	Personal seleccionado, promocionado, reincorporado	
				Contratos y Resoluciones	
Personal con inducción acreditada					



PROCESO				PRODUCTO DEL PROCESO	DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO (ROF)
Nivel 0		Nivel 1			
Código	Nombre	Código	Nombre		
				Legajo de Personal	
				Reporte de asistencia, vacaciones, licencias, permisos y descansos médicos	
				Notificación de sanción o archivo de expediente	
		PS03.04	Gestión de la Compensación	Planilla de activos y de cesantes	
				Boleta de Pago de Remuneraciones	
				Beneficios Sociales	
				Resoluciones de reconocimiento de cesantía o sobrevivencia	
		PS03.05	Gestión de Desarrollo y Capacitación	Plan de desarrollo de las Personas	
				Informe de capacitación	
		PS03.06	Gestión de Rendimiento	Niveles de desempeño y rendimiento	
		PS03.07	Gestión de Relaciones Humanas y Sociales	Registro de Sindicatos	
				Registro de convenio colectivo	
				Resoluciones, licencias y facilidades sindicales	
				Informe de Gestión de Relaciones Colectivas	
				Resoluciones de reconocimiento de derechos laborales	
				Plan de mejora	
				Plan de gestión de SST	
				Plan de comunicación interna	
PS04	GESTIÓN JURÍDICA	PS04.01	Gestión Normativa y Administrativa	Informe legal y proyecto de Resolución	Jefe/a de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Nacional Arzobispo Loayza
				Informe y opiniones legales	
				Proyecto de Normativa Interna	
		PS04.02	Gestión de Asuntos Jurídicos	Escritos, Oficios en Defensa de la entidad	
				Informe, Carta, Oficio de la entidad hacia otras entidades y unidades orgánicas del HNAL	
				Informes legales	
PS05	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	PS05.01	Gestión de Desarrollo del Software	Asistencia técnica operativa	Director General de la Dirección General del Hospital Nacional Arzobispo Loayza
				Desarrollo de soluciones tecnológicas	
				Informe técnico de	



PROCESO				PRODUCTO DEL PROCESO	DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO (ROF)
Nivel 0		Nivel 1			
Código	Nombre	Código	Nombre		
				requerimiento atendido	
		PS05.02	Gestión de la Infraestructura Tecnológica	Informe de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica	
				Plan Operativo Informático	
PS06	ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	PS06.01	Administración de Sistemas de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano	Orientación al ciudadano en módulo de orientación e informes	Director General de la Dirección General del Hospital Nacional Arzobispo Loayza
				Reporte de Ingresos y salidas de documentos	
				Servicio de mensajería	
		PS06.02	Administración del Archivo Documentario	Custodia de Historias Clínicas en Archivo técnico	
				Custodia en Archivo institucional	
		PS06.03	Gestión de la Transparencia y Acceso a la Información	Informe de atención de quejas, reclamos y denuncias	
Solicitudes atendidas de información pública					
PS07	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	PS07.01	Gestión de la Infraestructura	Plan de mantenimiento de infraestructura	Director/a Ejecutivo/a de la Oficina Ejecutiva de Administración
		PS07.02	Gestión del Equipamiento	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipamiento biomédico y/o electromecánico	



MAPA DE PROCESOS DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA

Hospital Nacional Arzobispo Loayza

Dirección General

Director General

Dr. Juan Carlos Velasco Guerrero

Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico

Director Ejecutivo

Eco. Wilbert Cartolin Molero

Unidad Funcional de Organización Institucional

Jefe de Unidad

Bach. Vicente Suarez Mori



Unidad Funcional de Organización Institucional

Sharon C. Flores Salazar.

Lizbeth J. Asencios Gutiérrez.

José A. Cárdenas Urpeque.



Página web: www.hospitalloayza.gob.pe

Lima, Julio de 2021