



**RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA
N° 174-2015-SUSALUD/S
Lima, 26 de noviembre de 2015**

VISTOS:

El Informe Técnico N° 039-2015-SUSALUD/OGPP mediante el cual la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, pone a consideración y sustenta el proyecto de "POLÍTICA DE LA CALIDAD, OBJETIVOS E INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SUSALUD" para su aprobación, y el Memorandum N° 00146-2015-SUSALUD/OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 9°, 11° y 13° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2014-SA, en armonía con el Decreto Legislativo N° 1158 que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud – SUNASA, se crea la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD como organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio de Salud, con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera; encargada de promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud; registrar, autorizar, supervisar y regular a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, así como, supervisar y registrar a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS - UGIPRESS, en el ámbito de su competencia;

Que, mediante Resolución de Superintendencia N° 071-2015-SUSALUD/S se aprueba el Planeamiento Estratégico Institucional (PEI) de la Superintendencia Nacional de Salud, donde, entre otros, se aprueban los Objetivos, Áreas y Asuntos Estratégicos que orientan la gestión institucional al año 2016, con perspectiva al año 2018;

Que, mediante Resolución de Superintendencia N° 109-2014-SUSALUD/S del 29 de diciembre del 2014 se aprobó el Plan Operativo Institucional 2015 de SUSALUD, que se desprende del PEI, en donde se contempla, para el caso de la OGPP, la actividad estratégica Certificación ISO 9001:2008 para procesos varios de la Superintendencia;

Que, la Norma ISO 9001, especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables y cuando aspira a aumentar su satisfacción a través de una aplicación eficaz del sistema.

Que, SUSALUD tiene entre sus objetivos parciales priorizados para el 2016 Fortalecer el funcionamiento de la institución basado en un modelo de gestión por procesos, gestión de la calidad y gestión de riesgos; para tal fin, resulta necesario alinear el Sistema de Gestión de la Calidad a los objetivos estratégicos institucionales;

Que, el Requisito 5.1 de la Norma ISO 9001 dispone que la Alta Dirección de una entidad debe establecer la Política y Objetivos de la Calidad; así mismo, el requisito 5.4.1 señala que los objetivos deben ser medibles y coherentes con la Política de la Calidad;

Que, conforme a lo expresado, corresponde aprobar la Política de la Calidad y los Objetivos e indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad; de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Norma ISO 9001, para lo cual se han recogido las sugerencias formuladas por los órganos de línea, asesoramiento y apoyo de SUSALUD.

Estando a las funciones conferidas por el artículo 9° y literales a), d) y t) del artículo 10° del Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2014-SA.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR la Política de la Calidad de la Superintendencia Nacional de Salud cuyo texto está contenido en el Anexo N° 1 forma parte de la presente resolución.

Artículo 2°.- APROBAR, los Objetivos e Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad 2015, los que se encuentran alineados al Plan Estratégico Institucional de la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD, conforme al Anexo N° 2 que forma parte de la presente resolución.

Artículo 3°.- ENCARGAR a la Oficina General de Gestión de las Personas la difusión de la presente Resolución y sus Anexos, y a los responsables de los Órganos asegurar el cumplimiento de la Política de la Calidad entre los colaboradores.

Artículo 4°.- ENCARGAR a la Oficina General de Asesoría Jurídica la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional (www.susalud.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.

FLOR DE MARÍA PHILIPPS CUBA
SUPERINTENDENTE



POLÍTICA DE CALIDAD

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Creemos firmemente en el bienestar como base del desarrollo humano, por ello dirigimos nuestros esfuerzos a colocar al ciudadano en el centro del Sistema Nacional de Salud, trabajando para lograr una sociedad que conoce, valora y protege los Derechos en Salud de cada Peruano.

Nuestras acciones de promoción, protección, prevención de vulneración y restitución de derechos en salud, nos permiten atender las expectativas y necesidades de los usuarios bajo el principio de "Derecho a la Protección de Salud con Calidad"; y a través de la investigación y desarrollo fomentamos el intercambio de información y la transparencia en el sistema.

La Calidad es uno de nuestros principios rectores; somos una organización que aprende, gestionamos por procesos y estamos dedicados a la mejora de nuestros servicios. Aspiramos a que SUSALUD sea reconocida por los usuarios y administrados por su efectividad, oportunidad, transparencia y sentido de justicia en cada uno de nuestros actos, por lo que nuestro compromiso es con el más alto nivel de desempeño, con el apoyo de nuestro talento humano responsable, competente y comprometido, respetuoso de los valores institucionales, el marco jurídico y los principios éticos.

Noviembre, 2015





ANEXO N°2

OBJETIVOS E INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE SUSALUD-2015

Objetivo Estratégico	Objetivos del SGC alineados a los Objetivos parciales y específicos del Plan Institucional	Nombre del Proceso	Nombre de los Indicadores	Unidad de Medida	Meta	Responsable
PERSONAS EMPoderADAS PARA EL LIBRE EJERCICIO DE SUS DERECHOS EN SALUD	Atender las consultas presentadas en SUSALUD buscando una mejor atención al público, orientándolo permanentemente	Orientación y Atención al Público	Tiempo* promedio de atención de reclamos presentados por LR <small>*Desde la recepción hasta la notificación</small>	días hábiles	30	OFICOR SG
DERECHOS EN SALUD RESTITUIDOS	Difundir la potestad sancionadora de SUSALUD como un mecanismo para la restitución de los derechos en SALUD	PAS-Fase de Resolución	Efectividad de las Resoluciones Finales del PAS	%	95	SAREFIS
ORGANIZACIÓN EFECTIVA QUE TOMA DECISIONES CON BASE A INFORMACIÓN ÚTIL Y CONFIABLE Y CUENTA CON EQUIPO HUMANO COMPROMETIDO	Fortalecer el funcionamiento de la Institución basado en un modelo de gestión por procesos, gestión de la calidad y gestión de riesgos	PAS-Fase de Sustantación	Indicador de Bateo del PAS	%	50	IFIS
		Gestión Logística	Ejecución del Plan Anual de Compras-Procesos	%	90	OGA
			Ejecución del Plan Anual de Compras-Financiero	%	96.5	
			Procesos de Selección Ejecutados	%	60	OGA
		Gestión de la Infraestructura Tecnológica	Ticket de atención cerrados	%	97	IID
		Gestión de la Infraestructura Tecnológica	Mantenimiento Preventivo Programado	%	90	IID
		Gestión del Personal	Promedio de horas de capacitación por servidor capacitado	Hrs de capacitación/trabajador	6	OGPER
		Gestión del Personal	Servidores beneficiarios de la capacitación	%	55	OGPER
		Gestión de la Mejora	Oportunidad de cierre de SAC/SAP	%	80	OGPP
Gestión de la Mejora	Nivel de Satisfacción de Atención en la Instrucción del PAS	%	85	IFIS		
	Mejora de la eficacia del SGC	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos del SGC	(Número de Indicadores que presentan cumplimiento / Total Indicadores)x100	%	80	OGPP