

RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL

Nº 007 -2018-SUSALUD/SG

Lima, 09 MAR. 2018

VISTOS:

El Informe Técnico N° 005-2018-SUSALUD/OGPP de fecha 15 de febrero del 2018 mediante el cual la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto pone a consideración y sustenta el "Plan para mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía" de la Superintendencia Nacional de Salud, y el Memorándum N° 00041-2018-SUSALUD/OGAJ de fecha 20 de febrero del 2018, de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 27658, Ley Marco de la 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, con el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, documento que se constituye en el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú; el mismo que establece la visión de un Estado moderno al servicio de la persona que implique, entre otros, un Estado orientado al ciudadano, eficiente, inclusivo y abierto;

Que, con Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el nuevo Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, se aprueban los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública, el cual establece los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación anual y de forma progresiva en el mencionado Manual;

Que, en ese contexto, mediante Oficio Múltiple N° 0066-2017-PCM/SGP, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, comunicó las acciones para la elaboración, validación y aprobación del Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Salud, precisando que dicho plan se aprueba mediante norma emitida por la máxima autoridad administrativa de la entidad;

Que, en ese sentido, mediante Informe Técnico N° 005-2018-SUSALUD/OGPP la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, presenta la propuesta del Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Salud, el mismo que ha sido validado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, la Secretaría General, en el marco de las facultades establecidas en el artículo 11 y en los literales c) y q) del artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones - ROF de



SUSALUD, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2014-SA, constituye la máxima autoridad administrativa y tiene entre sus funciones aprobar guías, directivas u otros documentos de gestión interna, así como expedir las resoluciones que le correspondan en cumplimiento de sus funciones;

Que, en atención a lo expuesto, resulta necesario emitir el acto de administración interna que apruebe el "Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía" de la Superintendencia Nacional de Salud, en aplicación a lo dispuesto en el Oficio Múltiple N° 0066-2017-PCM/SGP de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Con los vistos de la Directora General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

Estando a las facultades conferidas por el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de SUSALUD, aprobado por Decreto Supremo N°008-2014-SA.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el "Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía" de la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD, que en Anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Publicar en la página web e intranet de la entidad, así como difundir la presente Resolución y el Plan aprobado a todas las unidades orgánicas de SUSALUD.

Regístrese y comuníquese.


WALTER EFRAÍN BORJA ROJAS
SECRETARIO GENERAL



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD



SUSALUD

Superintendencia Nacional de Salud

**PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE
SERVICIOS A LA CIUDADANÍA**

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.C. Luis Miguel de la Cruz Villanueva	Especialista de la Salud - IPROT		26/01/18
	Lic. Marcel Vizcarra Mejía	Especialista de Apoyo/IPROT		26/01/18
	Lic. Mariella Huánuco Toralva	Especialista de la Salud - IPROT		26/01/18
	Lic. Magaly Cabezas Martínez	Especialista en Participación Ciudadana		26/01/18
	Lic. Farineé Fernández Zamora.	Especialista en Participación Ciudadana		26/01/18
	C.D. Karina Mori Vigo	Especialista en Registro		26/01/18
	Abog. María Raquel Gómez Mancilla	Jefa de Autorizaciones		26/01/18
	Ing. Melvin Carrera Zamalloa	Especialista en Proceso - OGPP		26/01/18
Revisado por:	C.D. Ana Elsa Arenas Abad	Intendente IPROT		23/02/18
	Lic. Mónica del Pozo Rivas	Intendente (e) IPROM		23/02/18
	M.C. Duniska Tarco Virto	Directora General-OGPP		26/01/18
	Abog. Violeta Reyna López	Intendente INA		23/02/18
	Abog. Hiler Jorge Maizel Silva	Superintendente Adjunto SADERECHOS(e)		23/02/18
	Abog. Oscar Quijano Caballero	Superintendente Adjunto SAREFIS		23/02/18
Aprobado por:	M.C. Walter Efrain Borja Rojas	Secretario General de SUSALUD		23/02/18

Contenido

1.	SITUACIÓN ACTUAL	3
2.	OBJETIVOS	5
3.	ALCANCE	6
4.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	6
5.	RECURSOS	6
	5.1. Recursos Humanos	6
	5.2. Recursos Materiales	7
	5.3. Infraestructura/Equipo	8
	5.4. Pasajes y viáticos	8
	5.5. Servicios de Terceros	8
6.	INDICADORES	8
7.	ANEXOS	10
	ANEXO N° 01 GLOSARIO DE TÉRMINOS	11
	ANEXO N° 02 ACRÓNIMOS	13
	ANEXO N° 03 ACTIVIDADES A DESARROLLAR	14
	ANEXO N°04 FICHAS DE LOS INDICADORES	17

1. SITUACIÓN ACTUAL

Como parte de las acciones para promover, proteger y defender los derechos en Salud de cada peruano, desarrolladas por la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD y orientadas a empoderar y colocar al ciudadano en el centro del Sistema de Salud, mediante la aplicación de las técnicas de “Observación” y “Lluvias de Ideas”, el Equipo de Trabajo ha identificado oportunidades de mejora, en los siguientes servicios:

- Intervención de oficio o a solicitud de parte en las IPRESS.
- Organización de los ciudadanos para promover mejoras en los Servicios de Salud a través de las Juntas de Usuarios.
- Soporte Técnico especializado sobre el Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -RENIPRESS.

Servicios que forman parte del presente Plan, que tiene como finalidad mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía.

1.1. Proceso Intervención de Oficio o a solicitud de parte en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS, Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud-IAFAS y en las Unidades de Gestión de IPRESS-UGIPRESS

Considerando que los usuarios se encuentran expuestos a la vulneración en sus derechos¹, y en el marco de sus funciones, SUSALUD viene realizando desde el 2016 Intervenciones de Oficio, con la finalidad de impulsar la atención de casos con características de inmediatez, dirigidas a proteger a los usuarios frente a la vulneración de sus derechos afectados o amenazados, mediando de oficio de manera inmediata y presencial en las IPRESS; no obstante, durante el periodo 2017, acontecieron casos recurrentes que evidenciaron la necesidad de fortalecer el proceso de intervención de oficio en las IPRESS, considerando que las acciones recomendadas contribuyeron a mitigar, reducir y prevenir los riesgos de vulneración de derechos de salud de los usuarios.

En tal sentido se identifica las siguientes oportunidades de mejora:

- No se encuentra implementado el proceso de supervisión mediante la Intervención de Oficio o a solicitud de parte en las IPRESS, IAFAS ni UGIPRESS
- Limitada capacidad operativa para realizar actividades de control y seguimiento de los planes de acción producto de las Intervenciones de Oficio.

1.2. Organización de los ciudadanos para promover mejoras en los Servicios de Salud a través de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud -JUS

SUSALUD promueve la participación ciudadana en salud mediante la implementación de las Juntas de Usuarios de Servicios de Salud – JUS a nivel



¹ Encuesta Nacional de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Salud (ENSUSALUD) para el año 2015, aplicada a nivel nacional, reveló que el 11,4% de los usuarios de los servicios de salud tuvieron algún problema en los servicios de salud, de los cuales el 22,7% registró un reclamo.

nacional, para el empoderamiento ciudadano en salud, y la mejora de los servicios de salud. En ese sentido, en el año 2014 conforma las JUS de Lima y Callao y en el año 2015 las JUS de Arequipa, Cusco, Ayacucho, Loreto y Lambayeque, las cuales se encuentran actualmente en funcionamiento, no obstante, en la evaluación del proceso se identifica las siguientes oportunidades de mejora:

- Procesos parcialmente institucionalizados para la conformación y funcionamiento de las JUS, al no contar con lineamientos y procedimientos estandarizados y sistematizados.
- Ámbito de intervención de la JUS limitado, la conformación de las siete JUS en Lima Metropolitana y regiones, registró en el período 2016-2017 acciones de mejora en 15 establecimientos de salud públicos, observando la necesidad de fortalecer y ampliar la articulación con decisores del sector salud, programas sociales, gobiernos regionales, sociedad civil y organizaciones sociales.

1.3. Soporte Técnico especializado sobre el Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - RENIPRESS

El D.L. N° 1289 que modifica al D.L. N° 1158 establece como una de las funciones de la SUSALUD, normar, administrar y mantener el Registro Nacional de IPRESS y dispone que para brindar servicios de salud, estas deberán encontrarse registradas en SUSALUD.

En el marco de la normatividad vigente SUSALUD, con Resolución de Superintendencia N° 053-2015-SUSALUD/S aprobó el Reglamento del Registro Nacional de IPRESS, cuyo objetivo es establecer el contenido del RENIPRESS², a fin de dar soporte a los procedimientos de inscripción, categorización, actualización y retiro voluntario de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -IPRESS, a cargo de la Autoridad Sanitaria, así como a aquellos procedimientos de SUSALUD en el marco de sus competencias. Este registro al día de hoy reporta 21, 142 IPRESS de las cuales el 45% ha cumplido con la actualización de información; debiendo precisar que mediante D.S. N° 035-2017-SA se amplía el plazo para la actualización del registro por parte del administrado hasta el 31 de diciembre del 2018.

A partir del mes de setiembre de 2017 se automatiza el registro de atenciones de consultas de Autorizaciones, con la finalidad de optimizar el servicio de soporte técnico especializado sobre los registros a cargo de SUSALUD³, siendo los canales de atención: telefónico, virtual, escrito y presencial; servicio que se requiere fortalecer para asegurar la eficacia y oportunidad de la atención de las consultas de los usuarios del RENIPRESS.



² Resolución de Superintendencia N° 053-2015-SUSALUD/S, define en su artículo 5° "RENIPRESS es el registro administrativo a cargo de SUSALUD que sistematiza la información de todas las IPRESS públicas, privadas y mixtas a nivel nacional, autorizadas para brindar servicios de salud según su nivel resolutivo".

³ CORREDORES, SANCIONES, RENIPRESS, RIAFAS, RUGIPRESS (ver detalle de acrónimos en Anexo N°2).

Para efecto del presente Plan, son de aplicación los acrónimos que se presentan en el Anexo N°02.

2. OBJETIVOS

SERVICIO	OPORTUNIDAD DE MEJORA	OBJETIVOS
1. Intervención de Oficio o a solicitud de parte en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS, Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud-IAFAS y en las Unidades de Gestión de IPRESS-UGIPRESS	- No se cuenta implementado el proceso de supervisión mediante la Intervención de Oficio o a solicitud de parte en las IPRESS, IAFAS ni UGIPRESS. - Limitada capacidad operativa para realizar actividades de control y seguimiento de los planes de acción producto de las Intervenciones de Oficio.	1.1. Implementar el Proceso de supervisión, mediante la intervención de oficio o a solicitud de parte en las IPRESS, para asegurar la protección de los derechos de los usuarios en salud. 1.2. Asegurar el cumplimiento de las medidas dispuestas por la intervención de oficio o a solicitud de parte, para dar plena efectividad al derecho en salud
2. Organización de los ciudadanos para promover mejoras en los Servicios de Salud a través de las Juntas de Usuarios de Salud-JUS	- Procesos parcialmente institucionalizados para la conformación y funcionamiento de las JUS. - Ámbito de intervención de la JUS limitado.	2.1. Fortalecer la participación ciudadana a través de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud –JUS Lima y Callao.
3. Soporte Técnico especializado sobre el Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - RENIPRESS	- Limitada capacidad operativa para realizar el soporte técnico especializado. - Se identifica que el avance de actualización de la información, por parte de las IPRESS en el aplicativo RENIPRESS llegó a un 45% a enero del 2018, motivado entre otros por la alta rotación de personal de la Autoridad Sanitaria y las IPRESS.	3.1. Coadyuvar la participación de los agentes vinculados⁴, en el procedimiento de actualización de información a través del aplicativo informático RENIPRESS, con la prestación del soporte técnico especializado.



⁴ Agentes vinculados: se considera a los Administradores (Autoridad Sanitaria: Dirección de Redes Integradas de Salud -DIRIS, Dirección Regional de Salud -DIREAS, Gerencia Regional de Salud-GERESAS) y a los Administrados (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -IPRESS)

3. ALCANCE

El Plan de trabajo para mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía -2018, aplica a los siguientes órganos:

- Órganos de línea: Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud-SADERECHOS, Superintendencia Adjunta de Regulación y Fiscalización-SAREFIS, Intendencia de Protección de derechos en Salud-IPROT, Intendencia de Promoción de Derechos en Salud-IPROM, Intendencia de Normas y Autorizaciones-INA, Intendencia de Investigación y Desarrollo-IID.
- Órganos de Asesoramiento: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto-OGPP.
- Órgano de Apoyo: Oficina General de Gestión de las Personas OGPÉR.

4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

En el Anexo N°03, se presenta las actividades que SUSALUD llevará a cabo para dar cumplimiento a los objetivos del Plan para Mejorar la Calidad de Servicio a la Ciudadanía – 2018.

5. RECURSOS

Para la Implementación del Plan para Mejorar la Calidad del Servicio a la Ciudadanía, se ha determinado, por servicio a ser mejorado, los recursos necesarios, los que se detallan a continuación

5.1. Recursos Humanos



SERVICIO	PERSONAL ⁵	ÓRGANO AL QUE PERTENECE	TIEMPO APROXIMADO
1. Intervención de Oficio o a solicitud de parte.	01 Especialista en Procesos	SADERECHOS	06 meses a tiempo parcial
	01 Especialista en Salud (de apoyo a la gestión)	IPROT	06 meses a tiempo parcial
	01 Especialista (de apoyo a la gestión)	IPROT	06 meses a tiempo parcial
	01 Especialistas en Salud	IPROT	11 meses a tiempo completo
	01 Especialista Legal	IPROT	11 meses a tiempo completo
	Intendente	IPROT	06 semanas a tiempo parcial
	Jefe de Gestión del Talento	OGPER	06 semanas a tiempo parcial
	Especialista en Procesos	OGPP	08 semanas a tiempo parcial

⁵ No se ha incorporado a los Titulares de los Órganos quienes tendrán la función de aprobación de los documentos de gestión y Resoluciones correspondientes.

2. Organizar a los ciudadanos para promover mejoras en los servicios de salud a través de la JUS	Especialista en Participación Ciudadana 2	IPROM	10 meses a tiempo completo
	Enlace regional 1	IPROM	10 meses a tiempo completo
	Especialista Legal	IPROM	10 meses a tiempo completo
	Intendente	IPROM	08 semanas a tiempo parcial
	Especialista en Procesos	SADERECHOS	6 meses a tiempo parcial
	Especialista en Procesos	OGPP	8 semanas a tiempo parcial
3. Soporte Técnico especializado sobre el RENIPRESS a los usuarios	01 Especialista en registro	INA	10 meses a tiempo completo
	01 Especialista en sistemas	INA	10 meses a tiempo completo
	Jefa de Autorizaciones	INA	08 semanas a tiempo parcial
	01 Especialista en TI	IID	17 semanas a tiempo parcial
	Intendente	IID.	08 semanas a tiempo parcial
	Especialista en Procesos	OGPP	08 semanas a tiempo parcial

5.2. Recursos Materiales

SERVICIO	MATERIAL	COSTO APROX. (S/)
1. Intervención de Oficio o a solicitud de parte.	Papel bond, plumones de pizarra, lapiceros, cartulinas, tóner para impresora, (entre otros)	5,000
2. Organizar a los ciudadanos para promover mejoras en los servicios de salud a través de la JUS.	Papel bond, plumones de pizarra, lapiceros, cartulinas, tóner para impresora, (entre otros)	5,000
3. Soporte Técnico especializado sobre el RENIPRESS a los usuarios	Papelería en General y materiales de oficina	4000
	Tóner	1000



5.3. Infraestructura/Equipo

SERVICIO	EQUIPO	CANTIDAD	COSTO APROX. (S/)
1. Intervención de Oficio o a solicitud de parte.	Teléfono	1	150
	Equipos de cómputo	2	13 000
2. Organizar a los ciudadanos para promover mejoras en los servicios de salud a través de la JUS	Equipo de cómputo	1	6500
	Teléfono IP	1	150
3. Soporte Técnico especializado sobre el RENIPRESS a los usuarios.	Teléfono IP	1	150

5.4. Pasajes y viáticos

SERVICIO	ACTIVIDADES	COSTO APROX. (S/)
1. Intervención de Oficio o a solicitud de parte.	Viáticos	28,160
	Pasajes aéreos	21,450
	Pasajes terrestres	8,600
2. Organizar a los ciudadanos para promover mejoras en los servicios de salud a través de la JUS.	Pasajes y viáticos	12,000
	Alquiler de vehículos y refrigerios	8,000
3. Soporte Técnico especializado sobre el RENIPRESS a los usuarios.	Viáticos	12 000
	Pasajes aéreos y terrestres	15 000

5.5. Servicios de Terceros⁶

Proceso	Material	Costo aprox. (S/)
1. Soporte Técnico especializado sobre el RENIPRESS a los usuarios.	Contratación de servicios para el afinamiento de la base de datos.	20,000



El financiamiento para la implementación del presente Plan, forma parte del Presupuesto 2018.

6. INDICADORES

Para realizar el seguimiento a la implementación del Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios a la Ciudadanía-2018, se han definido indicadores articulados a los objetivos, los cuales se presentan en la Tabla N°01.

⁶ Sujeto a disponibilidad de recursos

TABLA N°01 Indicadores - Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios a la Ciudadanía - 2018

SERVICIO	OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	RESPONSABLE
1. Intervención de oficio o a solicitud de parte en las IPRESS	Implementar el Proceso de supervisión, mediante la intervención de oficio o a solicitud de parte para asegurar la protección de los derechos de los usuarios en salud	- Porcentaje de Intervenciones de Oficio o de parte ejecutadas en relación a las Intervenciones de Oficio o de parte priorizadas.	Especialista en Salud Apoyo a la Gestión/IPROT Especialista de Apoyo/IPROT
	Asegurar el cumplimiento de las medidas dispuestas por la intervención de oficio o a solicitud de parte, para dar plena efectividad al derecho en salud	- Porcentaje de Planes de Mitigación de Riesgo ejecutados por las IPRESS o IAFAS o UGIPRESS en relación a los Planes de Mitigación aprobados - Porcentaje de medidas de seguridad implementadas por las IPRESS o IAFAS o UGIPRESS en relación a las medidas de seguridad interpuestas.	
2. Organizar a los ciudadanos para promover mejoras en los servicios de salud a través de la JUS	Fortalecer la participación ciudadana a través de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud – JUS Lima y Callao.	- Porcentaje de propuestas de mejora implementadas por las IPRESS y UGIPRESS en relación a las propuestas de la JUS.	Especialista en Participación Ciudadana/IPROM
		- Incremento porcentual de IPRESS que articulan con las JUS acciones de promoción de deberes y derechos en salud y mejora de los servicios.	Intendente IPROM
3. Soporte Técnico especializado sobre el RENIPRESS a los usuarios (Administrados, autoridad Sanitaria y ciudadanía en general)	Coadyuvar la participación de los agentes vinculados ⁷ , en el procedimiento de actualización de información a través del aplicativo informático RENIPRESS, con la prestación del soporte técnico especializado.	- Incremento porcentual de IPRESS con información actualizada en el aplicativo informático RENIPRESS.	Especialista en registro / INA Especialista en sistemas /INA

En el Anexo N°04, se presenta las fichas de los Indicadores establecidos para la medición de los objetivos.



⁷ Agentes vinculados: se considera a los Administradores (Autoridad Sanitaria: Dirección de Redes Integradas de Salud -DIRIS, Dirección Regional de Salud -DIREAS, Gerencia Regional de Salud-GERESAS) y a los Administrados (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -IPRESS)

7. ANEXOS

Anexo N°01	Glosario de Términos
Anexo N°02	Acrónimos
Anexo N°03	Actividades a Desarrollar
Anexo N°04	Fichas de los Indicadores



ANEXO N° 01 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Consulta	Solicitud de información verbal o escrita (física o electrónica), efectuada por una persona natural o jurídica.
Petición de Intervención (PIN)	Manifestación verbal o escrita, efectuada ante SUSALUD por una persona natural o jurídica que solicita la interposición de buenos oficios dentro del ámbito de su competencia.
Quejas	Insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS; o ante la negativa de atención de su reclamo e irregularidad en su tramitación por parte de éstas, o disconformidad con el resultado del mismo.
Intervención de Oficio	Acción de Supervisión que se inicia sin mediar la solicitud o intervención de la parte interesada, a fin de identificar los hechos o actos que vulneren o pudieran vulnerar el derecho de los usuarios de los servicios de salud y de los hechos o actos que vulneren o pudieran vulnerar el derecho de los consumidores en su relación de consumo con las IAFAS e IPRESS.
Intervención de Parte	Acción de Supervisión que se inicia cuando media la solicitud o intervención de la parte interesada, a fin de identificar los hechos o actos que vulneren o pudieran vulnerar el derecho de los usuarios de los servicios de salud y de los hechos o actos que vulneren o pudieran vulnerar el derecho de los consumidores en su relación de consumo con las IAFAS e IPRESS.
Junta de Usuarios de los Servicios de Salud	Es un espacio de diálogo efectivo entre los usuarios de los servicios de salud y la SUSALUD que desarrolla una relación de cooperación con otros actores del sistema de salud, para la formulación de propuestas de mejora de los servicios de salud a partir de la escucha al ciudadano.
Matriz de Plan de Mitigación de Riesgos	Es el conjunto de compromisos que asumen las entidades supervisadas con el objeto de levantar las observaciones y gestionar los riesgos identificados durante la supervisión, los que serán evaluados y aprobados por la Intendencia de SUSALUD que corresponda.
Medida de Seguridad	Disposiciones que tiene por finalidad a fin que los administrados adopten las acciones necesarias para garantizar a sus afiliados el acceso, calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud.



**Participación Ciudadana en
salud**

Es un derecho, que se puede traducir en espacios de encuentro entre la sociedad y el estado, donde las personas ejercen su ciudadanía al tomar parte de las decisiones sobre temas vinculados a la salud.

Propuestas de mejora

Son todas las proposiciones o sugerencias realizadas por los ciudadanos a los gestores de los servicios de salud, a partir de la información obtenida, respecto de un determinado servicio de salud que contribuya a su mejora.

Riesgo

Es la probabilidad de que ocurra un evento con consecuencias negativas en el normal desempeño de las actividades de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.

Usuario RENIPRESS

Administrados, Autoridad sanitaria y ciudadanía en general.



ANEXO N° 02 ACRÓNIMOS

IAFAS	Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.
IID	Intendencia de Investigación y Desarrollo.
INA	Intendencia de Normas y Autorizaciones.
IPRESS	Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
IPROT	Intendencia de Protección de Derechos en Salud.
IPROM	Intendencia de Promoción de Derechos en Salud.
JUS	Junta de Usuarios de los Servicios de Salud.
OGA	Oficina General de Administración.
OGAJ	Oficina General de Asesoría Jurídica.
RENIPRESS	Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
SUSALUD	Superintendencia Nacional de Salud.
RIAFAS	Registro de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.
RUGIPRESS	Registro de UGIPRESS.
UGIPRESS	Unidades de Gestión de IPRESS.



ANEXO N° 03

ACTIVIDADES A DESARROLLAR - PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

1. Intervención de Oficio o a solicitud de parte

Objetivo	Producto	Actividades(*)	Responsable	Inicio	Fin	Nombre del Indicador
1.1. Implementar el Proceso de supervisión, mediante la intervención de oficio o a solicitud de parte para asegurar la protección de los derechos de los usuarios en salud	Procedimiento de supervisión, mediante la intervención de oficio o a solicitud de parte implementado	Documentar el proceso de intervención de oficio o a solicitud de parte	Especialista en Procesos/SADERECHOS Especialista en Procesos/OGPP Especialista en Salud/ IPROT Especialista de Apoyo/IPROT	15/02/2018	31/05/2018	- Porcentaje de Intervenciones de Oficio o de parte ejecutadas en relación a las Intervenciones de Oficio o de parte priorizadas
		Revisar el perfil de puesto del personal de los servidores asignados al proceso intervención de oficio o a solicitud de parte	Especialista en Salud /IPROT Especialista de Apoyo/IPROT Intendente/IPROT Jefe de Gestión del Talento/ OGP	15/02/2018	16/03/2018	
		Fortalecer la capacidad operativa para del Proceso de supervisión, mediante la intervención de oficio o a solicitud de parte con asignación de recursos	Especialista en Salud /IPROT Intendente / IPROT	17/03/2018	18/05/2018	
		Capacitación/Entrenamiento del personal en base a brecha identificada	Intendente/IPROT Intendente/IFIS Superintendente Adjunto/SAREFIS Jefe de Gestión del Talento/ OGP	21/05/2015	01/06/2018	
1.2. Asegurar el cumplimiento de las medidas dispuestas por SUSALUD-IPROT para dar plena efectividad al derecho en salud	Matriz del Plan de Mitigación y/o Medida de Seguridad Implementada	Dar seguimiento a las recomendaciones del Plan de Acción	Especialista en Salud/ IPROT Especialista Legal/IPROT	04/06/2018	30/11/2018	- Porcentaje de Planes de Mitigación de Riesgo ejecutados por las IPRESS o IAFAS o UGIPRESS en relación a los Planes de Mitigación aprobados. - Porcentaje de medidas de seguridad implementadas por las IPRESS o IAFAS o UGIPRESS en relación a las medidas de seguridad interpuestas



2. Organización de los ciudadanos para promover mejoras en los Servicios de Salud a través de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud - JUS

Objetivo	Producto	Actividades(*)	Responsable	Inicio	Fin	Nombre del Indicador
 Fortalecer la participación ciudadana a través de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud –JUS Lima y Callao.	- Manual para conformación y operatividad de la JUS. - Reglamento de la JUS de los Servicios de Salud actualizado - Bases del proceso de conformación de las JUS.	Desarrollar y actualizar documentos de gestión para la conformación y funcionamiento de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud.	Especialistas en Participación Ciudadana/IPROM Especialista en Procesos /SADERECHOS Especialista en Procesos - OGPP Especialista Legal/IPROM Intendente de IPROM	05/02/2018	31/05/2018	- Porcentaje de propuestas de mejora implementadas por las IPRESS y UGIPRESS en relación a las propuestas de la JUS - Incremento porcentual de IPRESS que articulan con las JUS acciones de promoción de deberes y derechos en salud y mejora de los servicios
	Plan de Trabajo de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud concertado con SUSALUD e implementado	Realizar dos (02) capacitaciones a los miembros de las JUS Lima y Callao, en base a la brecha identificada.	Especialistas en Participación Ciudadana/IPROM	02/03/2018	28/09/2018	
		Asistir técnicamente a los miembros de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud, para la elaboración e implementación de su Plan de trabajo.	Especialistas en Participación Ciudadana/IPROM	02/05/2018	15/11/2018	
		Diseñar e implementar una estrategia para ampliar el ámbito de intervención de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud.	Especialistas en Participación Ciudadana/IPROM Intendente de IPROM	05/04/2018	15/11/2018	
	Plan de Seguimiento ejecutado	Elaborar y ejecutar el Plan de Seguimiento de la Operatividad de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud.	Especialista en Participación Ciudadana/IPROM	05/03/2018	15/11/2018	

3. Soporte Técnico especializado sobre el RENIPRESS.

Objetivo	Producto	Actividades(*)	Responsable	Inicio	Fin	Nombre del Indicador
3.1. Coadyuvar la participación de los agentes vinculados en el procedimiento de actualización de información en el RENIPRESS, con la prestación del soporte técnico especializado.	Procedimiento y Protocolo de atención, para el soporte técnico especializado implementado	-Documentar el proceso de atención para el soporte técnico especializado a través de los canales de atención habilitados.	Especialista en Registro / INA Especialista en Sistemas / INA Jefa de Autorizaciones / INA	15/02/2018	29/06/2018	- Incremento porcentual de IPRESS con información actualizada en el aplicativo informático RENIPRESS.
		-Fortalecer la capacidad operativa para el soporte técnico especializado con un Especialista de Sistemas para el área de registro de la INA.	Intendente / INA.	15/02/2018	28/03/2018	
	Base de datos afinada y con fixes actualizados.	-Mejorar el funcionamiento del aplicativo informático RENIPRESS con la contratación de un servicio de afinamiento de base de datos ORACLE.	Intendente / IID.	05/03/2018	26/10/2018	
	Plan de Ejecución de Capacitaciones RENIPRESS-2018 Actores vinculados capacitados	-Elaborar y ejecutar el Plan de Ejecución de Capacitaciones RENIPRESS-2018 dirigido a IPRESS públicas, privadas y mixtas, así como personal responsable de los procesos de registro de las Autoridades Sanitarias (DIRIS, DIRESAS y GERESAS) que a la fecha no hayan logrado más del 50% de avance de actualización de información.	Jefe de Autorizaciones / INA. Especialista en registro /INA Especialista en TI /IID	26/01/2018	02/11/2018	
	Tutorial del uso del aplicativo informático RENIPRESS actualizado y publicado	-Actualizar y publicar el tutorial del uso del aplicativo informático RENIPRESS.		19/03/2018	31/05/2018	



ANEXO N° 04 FICHAS DE LOS INDICADORES

1. Intervención de Oficio o a solicitud de parte

FICHA DE INDICADOR I.01-1	
1) Nombre Indicador	Porcentaje de Intervenciones de Oficio o de parte ejecutadas en relación a las Intervenciones de Oficio o de parte priorizadas
2) Descripción del Indicador	Número de intervenciones de oficio o de parte ejecutadas en relación a las Intervenciones de Oficio o a solicitud de parte priorizadas, en el plazo de 6 meses.
3) Objetivo del Indicador	Medir el nivel de ejecución de las acciones de supervisión, mediante las Intervenciones de Oficio o a solicitud de parte, para asegurar la protección de los derechos de los usuarios en salud
4) Forma de Cálculo	$\frac{\text{N° de intervenciones de oficio o de parte ejecutadas}}{\text{N° de Intervenciones de Oficio priorizadas}} \times 100$
5) Fuentes de Información	Reporte de control de acciones de supervisión
6) Periodicidad de Medición	Trimestral
7) Responsable de Medición	Especialista en Salud Apoyo a la Gestión/IPROT Especialista de Apoyo/IPROT
8) Meta	80 %



FICHA DE INDICADOR I.01-2

1) Nombre Indicador	Porcentaje de Planes de Mitigación de Riesgo ejecutados por las IPRESS o IAFAS o UGIPRESS en relación a los Planes de Mitigación aprobados
2) Descripción del Indicador	Número de Planes de Mitigación de Riesgo ejecutados por las IPRESS o IAFAS o UGIPRESS en relación a los Planes de Mitigación de Riesgo aprobados, en el plazo de 6 meses
3) Objetivo del Indicador	Medir el nivel de impacto de la supervisión
4) Forma de Cálculo	$\frac{\text{N° de Planes de Mitigación de Riesgo ejecutadas por las IPRESS o IAFAS o UGIPRESS}}{\text{N° de Planes de Mitigación de Riesgo aprobados}} \times 100$
5) Fuentes de Información	Reporte de control de acciones de supervisión
6) Periodicidad de Medición	Trimestral
7) Responsable de Medición	Especialista en Salud Apoyo a la Gestión/IPROT Especialista de Apoyo/IPROT
8) Meta	60 %



FICHA DE INDICADOR I.01-3

1) Nombre Indicador	Porcentaje de medidas de seguridad implementadas por las IPRESS o IAFAS o UGIPRESS en relación a las medidas de seguridad interpuestas
2) Descripción del Indicador	Número N° de medidas de seguridad implementadas por las IPRESS o IAFAS o UGIPRESS en relación a las medidas de seguridad interpuestas, mediante la intervención de oficio o a solicitud de parte , en el plazo de 6 meses
3) Objetivo del Indicador	Medir el nivel de impacto de la intervención de oficio o a solicitud de parte
4) Forma de Cálculo	$\frac{\text{N° de medidas de seguridad implementadas por las IPRESS o IAFAS o UGIPRESS}}{\text{N° de medidas de seguridad interpuestas}} \times 100$
5) Fuentes de Información	Reporte de control de acciones de supervisión
6) Periodicidad de Medición	Trimestral
7) Responsable de Medición	Especialista en Salud Apoyo a la Gestión/IPROT Especialista de Apoyo/IPROT
8) Meta	60 %



2. Organización de los ciudadanos para promover mejoras en los Servicios de Salud a través de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud - JUS

FICHA DE INDICADOR I.02-1	
1) Nombre Indicador	Porcentaje de propuestas de mejora implementadas por las IPRESS y UGIPRESS en relación a las propuestas de la JUS
2) Descripción del Indicador	Número de propuestas de mejora de los Servicios de Salud implementadas por las IPRESS y UGIPRESS en relación al Número Total de propuestas de mejora presentadas por las JUS en el plazo de seis (06) meses (Junio-Noviembre 2018)
3) Objetivo del Indicador	Medir el impacto de la participación ciudadana a través de las JUS Lima y Callao
4) Forma de Cálculo	$\frac{\text{N° de propuestas de mejora de los Servicios de Salud implementadas por las IPRESS y UGIPRESS}}{\text{N° Total de propuestas de mejora presentadas por las JUS}} \times 100$
5) Fuentes de Información	Plan de Seguimiento
6) Periodicidad de Medición	Trimestral
7) Responsable de Medición	Especialista en Participación Ciudadana/IPROM
8) Meta	50%



FICHA DE INDICADOR I.02-2	
1) Nombre Indicador	Incremento porcentual de IPRESS que articulan con las JUS acciones de promoción de deberes y derechos en salud y mejora de los servicios
2) Descripción del Indicador	Número de IPRESS que articulan acciones con las JUS Lima y Callao en el año 2018 en relación al N° de IPRESS que articula con las JUS Lima y Callao en el año 2017
3) Objetivo del Indicador	Medir el impacto de la participación ciudadana a través de las JUS Lima y Callao
4) Forma de Cálculo	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de IPRESS que articula acciones con JUS Lima y Callao en el año 2018} - \text{N}^\circ \text{ de IPRESS que articulan acciones con JUS Lima y Callao en el año 2017}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de IPRESS que articulan acciones con las JUS Lima y Callao en el año 2017}}$
5) Fuentes de Información	Plan de Seguimiento
6) Periodicidad de Medición	Trimestral
7) Responsable de Medición	Especialista en Participación Ciudadana/IPROM
8) Meta	50%



3. Soporte Técnico especializado sobre el RENIPRESS.

FICHA DE INDICADOR I.03-1	
1) Nombre Indicador	Incremento porcentual de IPRESS con información actualizada en el aplicativo informático RENIPRESS.
2) Descripción del Indicador	Número de IPRESS que actualizaron la información en el aplicativo informático RENIPRESS en relación al N° Total de Actores vinculados que recibieron Soporte Técnico Especializado en el plazo de ocho (08) meses.
3) Objetivo del Indicador	Medir el impacto del soporte técnico especializada en los actores vinculados al proceso de actualización de la información de RENIPRESS
4) Forma de Cálculo	$\frac{\text{N° de IPRESS con información actualizada en el RENIPRESS}}{\text{N° Total de Actores Vinculados que recibieron Soporte Técnico Especializado}} \times 100$
5) Fuentes de Información	Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
6) Periodicidad de Medición	Trimestral
7) Responsable de Medición	Especialista de Sistemas del área de Registro/INA
8) Meta	75%

