MINISTERIO DE SALUD

SIS Seguro Integral de Salud

Nº 002 -2017/SIS

RESOLUCIÓN SECRETARIAL

Lima, 30 ENE 2017

VISTOS: La Nota Informativa Conjunta N° 001-2017-SIS/GA-OGPPDO-JSC-BACN con Proveído Conjunto N° 001-2016-SIS/GA/OGPPDO emitido por la Gerencia del Asegurado y por la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Organizacional, y la Nota Informativa N° 022–2017-SIS/OGAJ/PGPF de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Seguro Integral de Salud - SIS es un Organismo Público Ejecutor adscrito al Ministerio de Salud, constituido en Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), en virtud a lo dispuesto en el artículo 7 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2014-SA, con la responsabilidad de la administración económica y financiera de los fondos que están destinados al financiamiento de las atenciones de salud y otras que su plan de beneficios le faculte, a fin de ofrecer coberturas de riesgos en salud a sus afiliados, bajo cualquier modalidad, de acuerdo a la normatividad vigente;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización del Estado, en todas sus instituciones e instancias; señalando en su artículo 4 que el proceso de modernización de la Gestión del Estado tiene por finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia en el aparato estatal para lograr una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprobó el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para 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; para cuyo efecto las entidades públicas deberán prever y realizar de forma eficiente las acciones que garanticen su implementación;

Que, por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobó los "Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública"; con el objeto de establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación progresiva del citado Manual, así como la regulación necesaria para efectuar su seguimiento y evaluación en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM;

Que, de acuerdo con lo señalado en el numeral 4.2.2 de los citados "Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para mejorar la atención a la ciudanía

SEGURO INTEGRAL DE SALUD Secretaría General V°B° L. ORELLANA

SEGURO INTEGRAL DE SALUD Oficina General de Asesoría Jurídica V°B° R. MELGAREJO

SEGURO INTEGRAL DE SALUD OGPPDO V°B° G.CUSTODIO S.

SEGURO INTEGRAL DE SALUD GERENTE DEL ASEGURADO V°B° C. MESTAS

en las entidades de la Administración Pública", el proyecto de mejora es presentado a la Alta Dirección de la entidad, para su validación y aprobación correspondiente;

Que, el artículo 29 del Reglamento de Organización y Funciones del SIS, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-SA y modificado por el Decreto Supremo N° 002-2016-SA, establece que la Gerencia del Asegurado, es el órgano de línea responsable de planear, organizar, dirigir y controlar los procesos de afiliación y fidelización de los asegurados y la atención de los ciudadanos, orientados a garantizar sus necesidades de cobertura de servicios de salud, la promoción y difusión de los regímenes de financiamiento y sus beneficios, así como de proponer los lineamientos técnicos para la atención de los reclamos y quejas, en el marco del respeto de los deberes y derechos en salud del asegurado;

Que, asimismo, artículo 17 del mencionado Reglamento de Organización y Funciones del SIS, establece que la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Organizacional, es el órgano de asesoramiento responsable de asesorar a los Órganos de la Alta Dirección y demás órganos del SIS, de planificar, organizar, dirigir y controlar la formulación de políticas, objetivos y estrategias, desarrollo e implementación y monitoreo de los Sistemas Administrativos de Planeamiento Estratégico, Presupuesto Público, Inversión Pública y Modernización de la Gestión del Estado, así como la gestión de los procesos de organización, simplificación administrativa, entre otros; teniendo entre sus principales funciones, proponer, desarrollar, coordinar y gestionar mecanismos y/o realizar estudios para implementar un Programa de Mejoramiento Continuo de la Calidad Total en los órganos del SIS, a través de la evaluación y control de la calidad de los procesos institucionales;

SEGURO INTEGRAL DE SALUD Secretaría General V°B° L. ORELLANA

Que, del mismo modo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 12 del precitado Reglamento de Organización y Funciones, la Secretaría General es el órgano de la Alta Dirección que depende de la Jefatura del Seguro Integral de Salud, siendo responsable de planear, organizar, dirigir y controlar los objetivos estratégicos asignados a los órganos de Asesoramiento y de Apoyo; estando a cargo de supervisar la actualización permanente del Portal de Transparencia del SIS. Asimismo, conforme a la citada disposición normativa, la Secretaría General se constituye en la más alta autoridad administrativa de la Entidad, actuando como nexo de coordinación entre los órganos de Asesoramiento y de Apoyo del SIS;

SEGURO INTEGRAL DE SALUD Oficina General de Asesoría Jurídica V°B° R. MELGAREJO

Que, mediante Oficio Múltiple N° 00061-2016-PCM/SGP, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, comunicó las acciones para la elaboración, validación y aprobación del Plan para Mejorar la calidad de Atención a la Ciudadanía del Seguro Integral de Salud, precisando que dicho plan se aprueba mediante norma emitida por la máxima autoridad administrativa de la entidad;

SEGURO INTEGRAL DE SALUD OGPPDO V°B° G.CUSTODIO S.

Que, en tal sentido, conforme a los documentos de vistos, la Gerencia del Asegurado y la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Organizacional sustentan la necesidad de aprobar el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del Seguro Integral de Salud, el cual establece las actividades a desarrollar a fin de estandarizar las condiciones en las que se brindan los servicios a la ciudadanía a través de los canales de atención del SIS;

SEGURO INTEGRAL DE SALUD GERENTE DEL ASEGURADO V°B° C. MESTAS

Con el visto bueno del Gerente (e) de la Gerencia del Asegurado, del Director General de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Organizacional, y de la Directora General de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo establecido en el numeral 12 del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Integral de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-

SA, modificado por Decreto Supremo N° 002-2016-SA; así como lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía";

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del Seguro Integral de Salud", el mismo que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución Secretarial.

Artículo 2.- El "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del Seguro Integral de Salud" es de obligatorio cumplimiento para los órganos y unidades orgánicas del Seguro Integral de Salud.

Artículo 3.- Encargar a la Oficina General de Tecnología de la Información la publicación de la presente Resolución Secretarial en el Portal Electrónico del Seguro Integral de Salud.

Regístrese y comuníquese,

LUZ YRENE ORELLANA BAUTISTA
Secretaria General
Seguro Integral de Salud

PERÚ | Ministerio de Salud | Seguro Integral de Salud

SEGURO INTEGRAL DE SALUD

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

d.	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Jhanina Santillan Cusi	Profesional de Servicio al Asegurado		09/12/2016
	Benjamín Cóndor Núñez	Profesional de Organización		
Revisado por:	MINISTERIO DE SALUD SEGURO INTEGRAL DE SALUD MC. CIRO ABEL MESTAS VALERO Gerente del Asegurado	MINISTERIO DE SALUD SEGURO INTEGRAL DE SALUD Econ. GARY FRANK CUSTODIO SAMANIEGO Director General de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto Desarrollo Organizacional		
Aprobado por:		MINISTERIO DE SALUD SEGURO INTEGRAL DE SALUD Abog. LUZ YRENE ORELLANA BAUTISTA SECRETARIA GENERAL		

ÍNDICE

I. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA 3
II. SITUACIÓN ACTUAL 3
III. OBJETIVO 4
IV. ALCANCE 4
V. ACTIVIDADES A DESARROLLAR 4
VI. RECURSOS 6
VII. INDICADORES 8

SEGURO INTEGRAL DE SALUD GERENTE DEL ASEGURADO V°B°
C. MESTAS

SEGURO INTEGRAL DE SALUD OGPPDO V°B°

I. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Las (los) ciudadanas (os) que acceden a los canales de atención del Seguro Integral de Salud – SIS reciben servicios no estandarizados.

II. SITUACIÓN ACTUAL

2.1 Las condiciones en que se prestan los servicios del Seguro Integral de Salud – SIS no se encuentran estandarizados a nivel nacional, tales como horario de atención, uso de uniforme del personal de atención a la ciudadanía, uso del fotocheck, existencia o uso del buzón de sugerencias, disponibilidad de insumos mínimos, entre otros. Ello, se debe a la ausencia de un marco normativo que estandarice el diseño y funcionamiento de los canales de atención del Seguro Integral de Salud – SIS

2.2 Asimismo, entre los aspectos que son percibidos por la mayoría de los ciudadanos (as) como no estandarizados se encuentran los relacionados a la identidad visual en los locales de atención, tales como: color de exterior (fachada) e interior del local, letrero de los órganos de la institución, de las áreas de atención, la señalética en general y el diseño del mobiliario. La situación descrita se origina en la inexistencia de un Manual de Identidad del que estandarice el diseño físico y de comunicación, el cual considere los lineamientos básicos de visibilidad (claridad, no brillosos, no recargados, entre otros) que se requieren para la aplicación en los canales de atención del Seguro Integral de Salud - SIS, a fin de uniformizar la imagen visual de la institución y posicionar los canales.

2.3 Adicionalmente, los servicios de consultas y sugerencias son percibidos por la mayoría de ciudadanos (as) como no estandarizados y con tiempos de ejecución variables, generando una desigualdad en la atención del servicio que se brinda al ciudadano (a). La causa de dicho escenario, se debe a la ausencia de una normativa actualizada que regule el proceso de atención de las consultas y sugerencias.

SEGURO INTEGRAL DE SALUD GERENTE DEL ASEGURADO V°B° C. MESTAS

2.4 Las (los) ciudadanas (os) que acceden a los canales de atención del Seguro Integral de Salud - SIS, reciben una atención preferente en el marco de la Ley N° 28683, sin embargo, en la mayoría de los canales de atención presencial no se informa sobre los alcances de la referida Ley, ya sea a través de soporte informativos o durante la atención, por lo que las usuarias (os) desconocen que se les brinda el servicio en cumplimiento de lo establecido en la misma; por otro lado, la atención que se ofrece a la (el) usuaria (o) preferente no está estandarizada.

SEGURO INTEGRAL DE SALUD OGPPDO V°B°

2.5 Esta última situación se genera por la ausencia de una normativa o protocolos de atención estandarizados y a la no identificación de material informativo orientados a optimizar la Atención Preferente en el Seguro Integral de Salud - SIS.

III. OBJETIVO GENERAL

Estandarizar las condiciones en las que se brindan los servicios a la ciudadanía en los canales de atención del Seguro Integral de Salud - SIS.

IV. ALCANCE

El presente Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía tiene como alcance los canales del Seguro Integral de Salud - SIS mediante los cuales se brinda atención a la ciudadanía a nivel nacional, e incluye a los Centros de Atención al Asegurado de las Unidades Desconcentradas Regionales y al Centro de Atención al Asegurado de la sede Central, con un plazo de implementación de seis meses.

V. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

	ACTIVIDADES	2017		Responsable de la actividad
		Fecha inicio	Fecha fin	
1	Elaborar la directiva que reglamenta la atención a la ciudadanía en el Seguro Integral de Salud - SIS.	01/01/2017	28/02/2017	Profesional 01 de la Gerencia del Asegurado
2	Gestionar la aprobación de la directiva que reglamenta la atención a la ciudadanía en el Seguro Integral de Salud - SIS.	01/03/2017	20/05/2017	Profesional 01 de la Gerencia del Asegurado
3	Socializar la directiva que reglamenta la atención a la ciudadanía en el Seguro Integral de Salud - SIS.	21/05/2017	15/06/2017	Profesional 01 de la Gerencia del Asegurado
4	Desarrollar una capacitación inicial por medios telemáticos de la directiva que reglamenta la atención a la ciudadanía en el Seguro Integral de Salud - SIS.	16/06/2017	30/06/2017	Profesional 01 de la Gerencia del Asegurado
5	Elaborar el Manual de Identidad del Seguro Integral de Salud - SIS.	01/01/2017	28/02/2017	Profesional de la Oficina General de Imagen Institucional y Transparencia
6	Gestionar la aprobación del Manual de Identidad del Seguro Integral de Salud - SIS.	01/03/2017	20/05/2017	Profesional de la Oficina General de Imagen Institucional y Transparencia
7	Socializar el Manual de Identidad del Seguro Integral de Salud - SIS.	21/05/2017	15/06/2017	Profesional de la Oficina General de Imagen Institucional y Transparencia

SEGURO INTEGRAL DE SALUD GERENTE DEL ASEGURADO V°B° O. MESTAS

SEGURO INTEGRAL DE SALUD OGPPDO V°B°

ACTIVIDADES		2017		Responsable de la actividad
8	Desarrollar una capacitación inicial por medios telemáticos del Manual de Identidad del Seguro Integral de Salud - SIS.	16/06/2017	30/06/2017	Profesional de la Oficina General de Imagen Institucional y Transparencia
9	Elaborar la directiva que reglamenta la atención de consultas y sugerencias en el Seguro Integral de Salud - SIS.	01/01/2017	28/02/2017	Profesional 02 de la Gerencia del Asegurado
10	Gestionar la aprobación de la directiva que reglamenta la atención de consultas y sugerencias en el Seguro Integral de Salud - SIS.	01/03/2017	20/05/2017	Profesional 02 de la Gerencia del Asegurado
11	Socializar la directiva que reglamenta la atención de consultas y sugerencias en el Seguro Integral de Salud - SIS.	21/05/2017	15/06/2017	Profesional 02 de la Gerencia del Asegurado
12	Desarrollar una capacitación inicial vía telemática de la directiva que reglamenta la atención de consultas y sugerencias en el Seguro Integral de Salud - SIS.	16/06/2017	30/06/2017	Profesional 02 de la Gerencia del Asegurado
13	Elaborar la directiva que reglamenta la atención preferente en el Seguro Integral de Salud - SIS.	01/01/2017	28/02/2017	Profesional 01 de la Gerencia del Asegurado
14	Gestionar la aprobación de la directiva que reglamenta la atención preferente en el Seguro Integral de Salud - SIS.	01/03/2017	20/05/2017	Profesional 01 de la Gerencia del Asegurado
15	Socializar la directiva que reglamenta la atención preferente en el Seguro Integral de Salud - SIS.	21/05/2017	15/06/2017	Profesional 01 de la Gerencia del Asegurado
16	Desarrollar una capacitación inicial vía telemática de la directiva que reglamenta la atención preferente en el Seguro Integral de Salud - SIS.	16/06/2017	30/06/2017	Profesional 01 de la Gerencia del Asegurado
17	Evaluar el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía.	01/07/2017	31/07/2017	Equipo de implementación
18	Elaborar el informe final de implementación del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía.	01/07/2017	31/07/2017	Equipo de implementación

SEGURO INTEGRAL DE SALUD GERENTE DEL ASEGURADO V°B°

C. MESTAS

SEGURO INTEGRAL DE SALUD OGPPDO V°B°

VI. RECURSOS

Las actividades planteadas están relacionadas a la formulación del marco normativo que contribuya a la estandarización de las labores y condiciones de prestación de los servicios en los canales de atención del Seguro Integral de Salud - SIS, lo cual contribuye a la mejora de la atención a la ciudadanía en esta entidad.

7.1 Recursos Humanos

CUADRO DE NECESIDADES DE RECURSOS HUMANOS

PERSONAL	OFICINA A LA QUE PERTENECE	TIEMPO APROXIMADO (MENSUAL / QUINCENAL / SEMANAL) APROX.
Gerente del Asegurado	Gerencia del Asegurado	6 meses
Profesional de Servicio al Asegurado 1	Gerencia del Asegurado	6 meses
Profesional de Servicio al Asegurado 2	Gerencia del Asegurado	6 meses
Personal de la Gerencia del Asegurado	Gerencia del Asegurado	6 meses
Director General de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Organizacional	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Organizacional	6 meses
Profesional de Organización	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Organizacional	6 meses
Personal de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Organizacional	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Organizacional	6 meses
Jefa de la Oficina General de Imagen Institucional y Transparencia.	Oficina General de Imagen Institucional y Transparencia.	6 meses
Personal 1 de la Oficina General de Imagen Institucional y Transparencia.	Oficina General de Imagen Institucional y Transparencia.	6 meses
Personal 2 de la Oficina General de Imagen Institucional y Transparencia.	Oficina General de Imagen Institucional y Transparencia.	6 meses
Directora General de la Oficina General de Asesoría Jurídica.	Oficina General de Asesoría Jurídica.	6 meses
Personal 1 de la Oficina General de Asesoría Jurídica.	Oficina General de Asesoría Jurídica.	6 meses
Personal 2 de la Oficina General de Asesoría Jurídica.	Oficina General de Asesoría Jurídica.	6 meses

SEGURO INTEGRAL DE SALUD GERENTE DEL ASEGURADO V°B° C. MESTAS

SEGURO INTEGRAL DE SALUD OGPPDO V°B°

Director General de la Oficina General de Tecnología de la Información	Oficina General de Tecnología de la Información	1 mes
Personal 1 de la Oficina General de Tecnología de la Información – Soporte Técnico	Oficina General de Tecnología de la Información	1 mes
Director de Unidad Desconcentrada Regional	Nueve (9) UDR seleccionadas aleatoriamente para emitir opinión sobre proyectos de directivas	1 mes
Gerente de Gerencia Macro Regional	Gerencia Macro Regional Norte Gerencia Macro Regional Oriente Gerencia Macro Regional Centro Gerencia Macro Regional Centro Medio Gerencia Macro Regional Sur Gerencia Macro Regional Sur Medio	1 mes

7.2 Recursos Materiales e insumos

CUADRO DE NECESIDADES DE RECURSOS MATERIALES E INSUMOS

INSUMOS	CANTIDAD
Papel bond 70 mg.	4 millares
Equipos de cómputo y programas (corel, illustrator, office)	30
Impresoras.	4
DVD.	30
Micrófono.	2
Programa de comunicaciones telemático para actividad de capacitación.	2

SEGURO INTEGRAL DE SALUD GERENTE DEL ASEGURADO V°B° C. MESTAS

SEGURO INTEGRAL DE SALUD OGPPDO V°B°

VII. INDICADORES

FICHA DE INDICADOR N° 01	
1) Nombre Indicador	Porcentaje de normas SIS elaboradas y aprobadas que contribuyen a la estandarización de los canales de atención SIS.
2) Descripción del Indicador	Corresponde al cumplimiento de la elaboración y aprobación de las normas que contribuyen con la estandarización de los canales de atención SIS programadas versus las ejecutadas.
3) Objetivo del Indicador	Medir el cumplimiento de la elaboración y aprobación de las normas que contribuyen con la estandarización de los canales de atención SIS.
4) Forma de Cálculo	(Cantidad de propuestas normativas elaboradas y aprobadas / 4)*100
5) Fuentes de Información	Reporte de la GA/OGIIT.
6) Periodicidad de Medición	I Semestre
7) Responsable de Medición	Gerencia del Asegurado/OGIIT.
8) Meta	100% (04)

SEGURO INTEGRAL DE SALUD GERENTE DEL ASEGURADO V°B° O. MESTAS

SEGURO INTEGRAL DE SALUD OGPPDO V°B°

FICHA DE INDICADOR N° 02	
1) Nombre Indicador	Porcentaje de ejecución de capacitaciones por medios telemáticos respecto a las normas que contribuyen a estandarizar los canales de atención SIS.
2) Descripción del Indicador	Corresponde a la cantidad de capacitaciones por medios telemáticos respecto a las normas que contribuyen a estandarizar los canales de atención SIS que fueran ejecutadas para los canales de atención versus las que fueran programadas.
3) Objetivo del Indicador	Medir el cumplimiento en el desarrollo de las capacitaciones por medios telemáticos dirigidas a los canales de atención SIS respecto a las normas que contribuyen a estandarización.
4) Forma de Cálculo	(Cantidad de capacitaciones telemáticas ejecutadas / 4)*100.
5) Fuentes de Información	Informe de ejecución de actividad de capacitación telemática.
6) Periodicidad de Medición	I Semestre.
7) Responsable de Medición	Gerencia del Asegurado / OGIIT.
8) Meta	100% (04)

SEGURO INTEGRAL DE SALUD GERENTE DEL ASEGURADO V°B° C. MESTAS

SEGURO INTEGRAL DE SALUD OGPPDO V°B°