

Fondo de Aseguramiento en Salud
de la Policía Nacional del Perú



DOCUMENTO PARA DECISORES N°1

GESTIÓN 2018

Tabla de Contenido

I. RESUMEN EJECUTIVO	4
II. SITUACIÓN INICIAL: PROBLEMAS IDENTIFICADOS.....	6
III. LOGROS SEGÚN ENFOQUE DE GESTIÓN POR PROCESO	8
3.1. LOGROS EN LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS	8
3.1.1. <i>Gestión estratégica.....</i>	8
3.1.2. <i>Gestión de la modernización y mejora continua.....</i>	9
3.1.3. <i>Gestión de las comunicaciones.....</i>	11
3.2. LOGROS EN LOS PROCESOS MISIONALES.....	12
3.2.1. <i>Gestión del diseño de planes de salud.....</i>	12
3.2.2. <i>Administración de fondos de aseguramiento en salud.....</i>	13
3.2.3. <i>Gestión de compra de prestaciones de salud.....</i>	13
3.2.4. <i>Gestión de siniestros</i>	16
3.2.5. <i>Gestión del asegurado.....</i>	18
3.3. LOGROS EN LOS PROCESOS DE SOPORTE	21
3.3.1. <i>Administración del presupuesto y finanzas.....</i>	21
3.3.2. <i>Administración de los sistemas y tecnologías de la información.....</i>	22
IV. ACCIONES ESTRATÉGICAS HACIA EL 2021	24
ANEXOS	25

PRESENTACIÓN

Cuando nuestra gestión tomó la conducción de SALUDPOL encontramos una organización cuyo problema principal era el financiero reflejando deudas pendientes que aproximadamente ascendían a 140 millones de soles. Además, los procesos y procedimientos del Fondo no se encontraban definidos; y las relaciones con nuestra Red Preferente (Sanidad) y las IPRESS públicas y privadas no eran muy cercanas.

En los primeros cien días realizamos pagos que disminuyeron significativamente la deuda. Paralelamente mejoramos los procesos, reduciendo los pasos a seguir y clarificando responsabilidades, para agilizar oportunamente los desembolsos necesarios, sin descuidar un firme control del cumplimiento de la normativa.

El gran reto del SALUDPOL es constituirnos como una unidad financiera en el marco de la Ley de Aseguramiento Universal en Salud y de la reforma sectorial, lo que significa ser una entidad que puede pagar por los servicios de salud, que puede identificar nuevos servicios y sobre todo va a satisfacer las necesidades de nuestros beneficiarios con prestaciones de calidad y oportunas; y dejar atrás el pasado, representado por FOSPOLI, que funcionaba como un operador logístico de la Sanidad. Convertir una entidad logística en una entidad financiera es un reto que no se ha planteado antes y a eso estamos encaminados.

Queremos ser líderes en el ámbito de las IAFAS, teniendo como visión ser una institución reconocida por el personal PNP y sus familiares derechohabientes, posicionada a nivel nacional e internacional por coberturar sus necesidades de salud con seguridad, confianza, calidad y oportunidad.

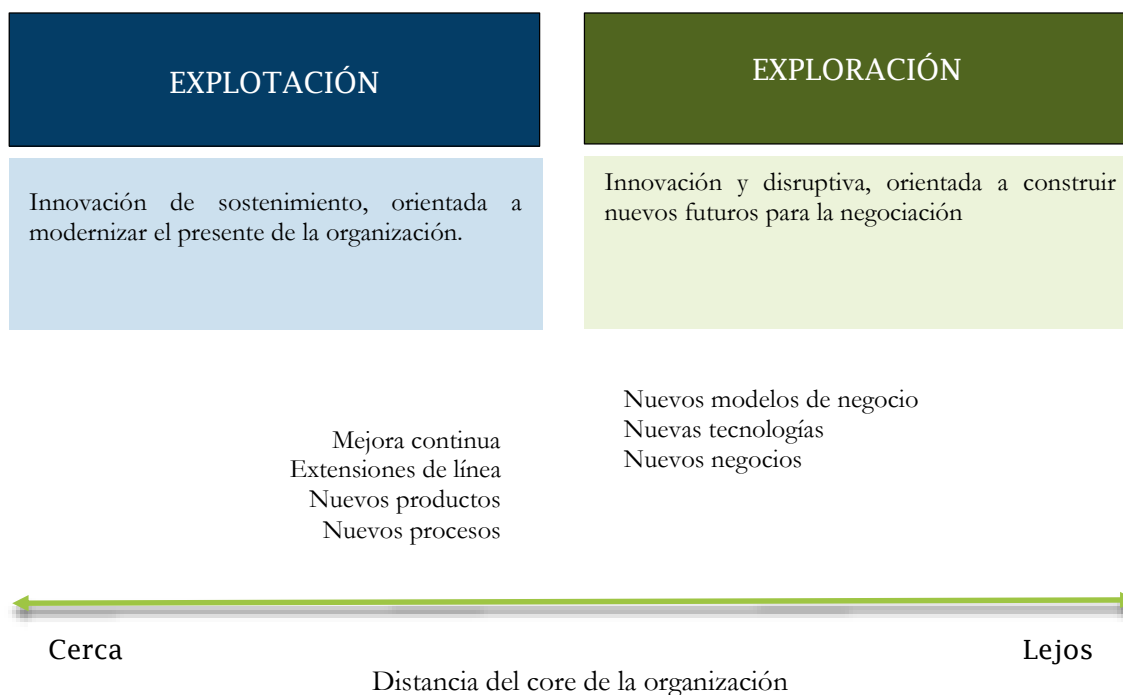
Dr. Walter Eduardo Vigo Valdez
Gerente General
Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú

I. Resumen Ejecutivo

El accionar del SALUDPOL como Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) se encuentra enmarcado en la Ley Marco de aseguramiento universal en Salud, y su misión es administrar el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú para la atención del personal de la PNP y sus familiares derechohabientes, garantizando la cobertura financiera de las prestaciones en salud.

SALUDPOL comprometido con la política nacional que busca constituir un Estado moderno¹ al servicio de las personas, ha forjado su actuar en la transformación de un enfoque y práctica de gestión basada en procesos, capaz de afrontar los cambios continuos e innovaciones, adaptándose al sistema y a la estructura de su entorno, características propias de una organización ambidiestra que es capaz de transformarse a partir del análisis de su accionar, orientada a modernizar el presente e innovar adyacente y disruptivamente, construyendo nuevos futuros para la institución a la luz de las tendencias y nuevas tecnologías (ver figura 1) y en el marco legal que se le plantea como IAFAS.

Figura N°1. Organizaciones ambidiestras



Fuente: Taborda, J. Innovando a través de las organizaciones ambidiestras²

¹ Ley N° 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado

² Taborda, J. (2017). *Innovando a través de las organizaciones ambidiestras*. s.l.: Cátedras de innovación empresarial. Universidad EAFIT. Colombia.

La gestión actual del SALUDPOL, desde sus inicios en noviembre del 2017, asume con compromiso y prioridad la atención de las situaciones encontradas que no favorecían a la continuidad de las acciones de la organización a fin de cumplir con su misión y visión establecidas en el Plan Estratégico (PE) SALUDPOL 2016-2018³, ver tabla N°1.

Tabla N° 1. Adecuación del PE SALUDPOL 2016-2018 a normativa vigente

PLAN ESTRATEGICO 2016-2018	
Temporalidad	2016-2018 (3años)
Estructura	Misión Visión Objetivos estratégicos Acciones estratégicas Ruta estratégica
Objetivos	OE1.Fortalecer la conducción estratégica de SALUDPOL como una IAFAS pública con autonomía técnica, administrativa, económica, financiera, presupuestal y contable. OE2.Garantizar la protección financiera de riesgos en salud para el Titular de la PNP y su familiar derechohabiente. OE3.Garantizar la disponibilidad, calidad y oportunidad de la cobertura prestacional para el Titular PNP y sus familiares derechohabientes. OE4.Reducir la brecha de insumos, equipamiento y mantenimiento de infraestructura de las IPRESS de la PNP.
Despliegue	Acciones estratégicas

Fuente: Resolución de Directorio N°001-2016-IN-SALUDPOL-PD

El PE del SALUDPOL es la herramienta de gestión que orienta el conjunto de actividades y acciones para el cumplimiento de la misión y alcance de nuestra visión; el cual se encuentra enmarcado en el Acuerdo Nacional, el Plan Bicentenario del Perú al 2021, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud (Ley N° 29344), las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento y el Plan Estratégico Sectorial Multianual 2016-2021 del Ministerio del Interior. El PE del SALUDPOL permite contar con un diagnóstico institucional, cuya última actualización y análisis en el 2017 aporta en la construcción del perfil institucional identificando los principales problemas que limitan el accionar óptimo del Fondo.

El presente documento para decisores presenta los logros alcanzados en el primer año de gestión (nov. 2017 a nov. 2018) a través de la toma de decisiones oportunas representadas en acciones que han permitido atender la nueva demanda del SALUDPOL como IAFAS.

³ Plan Estratégico Institucional adecuada a la normativa de Planeamiento Institucional. Resolución de Directorio N° 001-2006-IN-SALUDPOL-PD. Disponible en <https://www.saludpol.gob.pe/wp-content/uploads/Transparencia/SaludPol-PEI-Adecuacion-de-Periodo-Objetivos-Estrategicos.pdf>

II. Situación inicial: problemas identificados

La actual gestión en su búsqueda de mejorar la calidad de atención del beneficiario, consolidar al SALUDPOL como IAFAS y resguardar el Fondo de Inversiones Financieras encontró una situación inicial desfavorable que iba desde problemas financieros, procesos y procedimientos no identificados y relaciones poco cercanas con la Red Preferente (Sanidad) e IPRESS. Ver tabla N° 2.

Tabla N°2. Resumen del Diagnóstico estratégico de la situación inicial y los logros alcanzados

DIAGNÓSTICO ESTRATEGICO	SITUACIÓN INICIAL (noviembre 2017)	LOGROS ALCANZADOS 2018
1. Procesos de gestión normalizados y en mejora continua	Ausencia de un Manual de Operaciones aprobado por el Ministerio del Interior con Resolución Ministerial y opinión favorable de la SGP-PCM.	Opinión favorable de la SGP-PCM a la propuesta del Manual de Operaciones del SALUDPOL y a la espera de la Resolución Ministerial del sector.
	Documentos de gestión, procesos y procedimientos no definidos o estandarizados, que originaban procesos engorrosos, largos, duplicados y sin fechas límite.	Mejora y estandarización de los documentos de gestión, procesos y procedimientos del SALUDPOL: cartas de garantías, reembolso, reconocimiento de deuda, etc.
	Ausencia de un Manual y de un Plan de Gestión de Riesgos Operacionales del SALUDPOL.	Aprobación del Manual y del Plan de Gestión de Riesgos Operacionales del SALUDPOL.
	No se encontraron mecanismos de monitoreo de la gestión ni indicadores de seguimiento.	Indicadores de gestión revisados quincenalmente para la toma de decisiones oportunas. Informes de Monitoreo trimestral y semestral de la IAFAS
2. Información y Comunicación	Los sistemas de información que existían no respondían a las necesidades del Fondo; por ejemplo, el sistema de procedimientos médicos no contemplaba las auditorías médicas; el sistema de trámite documentario era poco eficiente dificultando el seguimiento de los expedientes y el manejo de alta carga de documentación. Se contaba con información no confiable y poco accesible; además algunos expedientes no eran ubicables y otros se estaban perdidos; lo que constituía una gran debilidad para el SALUDPOL.	Mejora, diseño e implementación de Sistemas de Información para los diferentes procesos: <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Medicamentos - Sistema de Procedimientos Médicos - Sistema de Trámite Documentario - Sistema de Gestión de Registro de Asegurados - Sistema de Gestión Estratégica Financiera - Sistema de Reembolsos - Mejoras en el diseño del portal web
	Escasos canales de comunicación, no existía un protocolo de atención a los asegurados ni una identidad visual del Fondo.	Fortalecimiento de la Comunicación con nuestros beneficiarios a través de las redes sociales y página web: <ul style="list-style-type: none"> - Twitter - Facebook - WhatsApp - Web del SALUDPOL
3. Recursos económicos	El documento de gestión que regulaba el proceso de reembolsos no respondía a las necesidades que afrontaban nuestros beneficiarios.	Se reformuló, con participación de las gerencias y jefaturas, el documento de gestión que regula el proceso de Reembolsos haciendo un proceso más eficiente.
	Los procesos y procedimientos relacionados a los pagos eran muy complejos, lo que ocasionaba demora en	Se mejoraron los procesos y procedimientos de pagos, siendo el más resaltante el de Reembolsos económicos por Gastos de medicamentos.

DIAGNÓSTICO ESTRATEGICO	SITUACIÓN INICIAL (noviembre 2017)	LOGROS ALCANZADOS 2018
	su atención y pérdida de credibilidad por parte de los proveedores.	
	Ausencia de mecanismos que respalden la seguridad financiera en el manejo de la cartera de inversiones.	Contratación del servicio del sistema de subastas en línea (DATATEC), Plataforma de Subasta de Inversiones Financieras, que generará una mayor transparencia a través de indicadores, además de disminución de riesgos operativos.
4. Administración y logística	Términos de referencia poco consistentes para la contratación de prestaciones de salud con IPRESS privadas.	Nuevas contrataciones de prestaciones de salud a través de la transferencia de conocimiento con otras IAFAS.
	SALUDPOL no contaba con la formalidad de la adecuación contable dispuesta por SUSALUD.	Adecuación contable como IAFAS de SALUDPOL, a través de autorización del uso del Plan Contable Gubernamental por parte del MEF y su implementación, mediante el uso de las cuentas contables y el envío de los estados financieros a SUSALUD.
	La ejecución presupuestal del SALUDPOL estaba orientada a la compra de bienes y servicios para la DIRSAPOL actuando como un operador logístico.	La ejecución presupuestal del SALUDPOL está orientada a atender los pagos de las prestaciones de salud a favor de nuestros beneficiarios.
5. Financiamiento y Coberturas de salud	Ausencia de un Plan de salud del SALUDPOL.	Aprobación del Plan de salud del SALUDPOL.
	Ausencia de convenio para el financiamiento de las prestaciones de salud con DIRSAPOL.	Convenio firmado para el financiamiento de prestaciones de salud con la DIRSAPOL.
	Dificultad en la capacidad de negociación para la suscripción de convenios de prestaciones de salud. A inicios de la gestión se contaba con tres convenios vigentes de prestaciones de salud.	Al primer año de la gestión se logró la firma de seis convenios de prestaciones de salud y dos convenios marco con Gobiernos Regionales; adicional a ello, en el mes de diciembre, se obtuvo la firma de cuatro convenios de prestaciones de salud, teniendo un total de 10 nuevos convenios de prestaciones de salud al término del 2018.
	Deficiencia en el control para la emisión de las cartas de garantía.	Implementación de la central de cartas de garantías que permite mayor transparencia en la emisión de este documento.
6. Prestaciones de salud	Gran cantidad de expedientes de liquidación correspondientes a reconocimiento de deuda sin auditoría médica. Procesos y procedimiento no estandarizados, ausencia de sistemas informáticos y de supervisión a IPRESS. Carencia de auditorías médicas de concurrencia por “llamadas de emergencia” y de estancia prolongada por IPRESS no PNP.	Mejora en la evaluación de calidad y control prestacional de las IPRESS: - Guía Técnica para los Procesos de Auditoría Médica que se realiza en el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL, la que estandariza sus procesos, procedimientos e informes. - Directiva del Proceso de Control de Calidad de las Prestaciones de Salud, en las IPRESS que brindan atención a los Beneficiarios del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL.

DIAGNÓSTICO ESTRATEGICO	SITUACIÓN INICIAL (noviembre 2017)	LOGROS ALCANZADOS 2018
7. Gestión del asegurado	Información incompleta de los asegurados titulares remitida por la DIRREHUM y la falta de identificación de los derechohabientes.	Nuevas estrategias para el Aseguramiento inmediato de la familia policial: <ul style="list-style-type: none"> - Afiliación a través del correo electrónico y WhatsApp. - Acceso a la RENIEC para validación de datos de los asegurados. - Actualización inmediata de los datos y documentos personales de los asegurados a través del fortalecimiento del aplicativo “Gestión de Registros de Asegurados”. - Identificación en las IPRESS con el DNI como único documento de identificación
	Reclamos atendidos fuera del tiempo establecido en la normativa de SUSALUD.	Reclamos atendidos oportunamente, de acuerdo a la normativa vigente.

Fuente: Elaboración SALUDPOL.

III. Logros según enfoque de Gestión por Proceso

La modernización del Estado promueve una gestión basada en procesos que evidencien resultados que favorezcan la atención de los ciudadanos.

Para el logro eficaz y eficiente de sus objetivos SALUDPOL sigue este enfoque de gestión por procesos que responde a los Objetivos Estratégicos establecidos en el PE 2016 al 2018; así como las decisiones políticas que favorecieron los logros alcanzados de noviembre del 2017 a noviembre del 2018, según el modelo de gestión para resultados.

3.1. Logros en los Procesos Estratégicos

Los procesos estratégicos definen las estrategias y objetivos institucionales, proporcionan directrices y los límites de actuación al resto de los procesos.

3.1.1. Gestión estratégica

La Gerencia General en el ejercicio de la representación del SALUDPOL y basada en el uso explícito y juicioso de la mayor y mejor evidencia disponible sobre la organización, durante este primer año de gestión, ha logrado tomar las mejores decisiones consolidando la formación de un equipo de profesionales decisores ubicados estratégicamente al frente de las gerencias y oficinas con capacidad resolutive para perfilar al SALUDPOL como IAFAS.

La Gerencia General junto al Equipo Técnico integrado por los gerentes y jefes decisores ha logrado traducir la situación inicial y difícil del SALUDPOL, en preguntas que puedan contestarse a través de la búsqueda de las mejores estrategias, que respondan en el tiempo adecuado, con un juicio crítico de la relevancia y confiabilidad de las acciones a emprender.

La Gerencia General junto a su Equipo Técnico ha desarrollado como Buena Práctica en Gestión la evaluación constante de los resultados de las decisiones tomadas para aumentar la probabilidad de un resultado favorable a través de reuniones quincenales lo cual ha impactado en los logros alcanzados en un año de gestión, que se presenta en este documento para decisores.

3.1.2. Gestión de la modernización y mejora continua

Comprende la planificación, promoción y dirección de la formulación de políticas, programas, objetivos y estrategias de mejora. **Responsable: Oficina de Gestión y Mejora Continua.**

LOGRO GM1. APROBACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES (MOP)	
Descripción	El DS N° 002-2015-IN dio un plazo de treinta días hábiles para aprobar el Manual de Operaciones del SALUDPOL mediante Resolución Ministerial, la misma que debe ser a propuesta del Directorio del SALUDPOL y previa opinión favorable de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).
Acciones emprendidas	La construcción del MOP ha constituido una decisión política conjunta con el Ministerio del Interior que evaluó la propuesta del SALUDPOL y viabilizó el MOP logrando la opinión favorable de la SGP-PCM, el mismo que será formalizado con la Resolución Ministerial del sector. La elaboración de la propuesta del MOP presentada por SALUDPOL al Ministerio del Interior consideró un proceso de análisis de mejora de la institución por ello contó en todo momento con la participación de todas las gerencias y oficinas, primero para aprobar la estructura funcional orientada a optimizar los procesos; y luego para validar las funciones de cada gerencia y oficina. El compromiso asumido por la gestión significó también una constante y cercana coordinación con la OGPP del MININTER y con SGP-PCM con miras a brindar información respecto al MOP propuesto.
Importancia	El Manual de Operaciones del SALUDPOL es el documento técnico normativo de gestión organizacional que formaliza y establece la naturaleza, funciones, estructura orgánica, ámbito de competencia y principales procesos del SALUDPOL; además contempla y norma los aspectos no considerados en el Reglamento, por lo cual es un documento sumamente importante para la institución.
Impacto	El Manual de Operaciones de SALUDPOL, aprobado formalmente e implementado con funciones y procesos claramente delimitados, facilita la obtención de resultados esperados de la gestión, con mayor eficiencia y eficacia.

LOGRO GM2. PLAN DE ADECUACIÓN IAFAS	
Descripción	El DS. N° 010-2016-SA aprueba las “Disposiciones para las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud Públicas – IAFAS Públicas”. La norma indica en su primera Disposición Complementaria Final que las IAFAS públicas deberán adecuarse a lo dispuesto en el artículo 7.- Identificación de Procesos Misionales y en el artículo 12.- Adecuación Contable; los cuales se encuentran relacionados al MOP y a la utilización del Plan Contable Gubernamental respectivamente.
Acciones emprendidas	La Identificación de Procesos Misionales contempladas en el MOP los cuales fueron presentados en un logro estratégico anterior (Logro GM1).

LOGRO GM2. PLAN DE ADECUACIÓN IAFAS	
	Solicitud formal de la autorización para el uso del Plan Contable Gubernamental, a la Dirección General de Contabilidad Pública del MEF teniendo una opinión favorable al requerimiento. Implementación del plan Contable Gubernamental
Importancia	La autorización del uso del Plan Contable Gubernamental de la Dirección General de Contabilidad Pública del MEF permite que SALUDPOL contribuya en la Rendición de Cuentas bajo una forma de una entidad gubernamental, utilizando para ello el Plan Contable Gubernamental; lo cual aporta a la Transparencia e informe a SUSALUD.
Impacto	El Plan de adecuación es un requisito vital para el logro en la constitución del SALUDPOL al amparo de una gestión responsable que rinde Cuentas al Estado con Transparencia.

LOGRO GM3. INFORMES DE MONITOREO	
Descripción	El Informe de monitoreo consiste en la presentación de los indicadores IAFAS que el SALUDPOL ha identificado para el seguimiento de sus principales funciones. Se analizan a los asegurados y su composición, como una manera de caracterizar la demanda de prestaciones de salud que debe atender. También se presenta la oferta disponible para atenderlos, cómo se están utilizando los servicios de salud, la evaluación de la calidad de las IPRESS y las prestaciones brindadas por ellas, el sistema de atención de reclamos y finalmente, los datos de ingresos, gastos y siniestralidad.
Acciones emprendidas	En coordinación con los órganos del SALUDPOL, se determinaron una serie de indicadores relevantes para el monitoreo de las funciones que realiza el SALUDPOL como IAFAS pública. Se capta, recolecta y/o procesa información o base de datos de las diversas fuentes que disponen los órganos del SALUDPOL, lo que permitió realizar el cálculo de los indicadores planteados para la IAFAS SALUDPOL. Se elaboraron los informes de monitoreo de la IAFAS SALUDPOL, que incluyen un análisis de los resultados encontrados. Se pusieron los informes de monitoreo de la IAFAS SALUDPOL a disposición del público interesado en la página web del SALUDPOL.
Importancia	Los informes de monitoreo muestran el resultado de las actividades que realiza la IAFAS SALUDPOL en la búsqueda de asegurar la cobertura de prestaciones de salud de los asegurados y la adecuada administración de los fondos de aseguramiento. Estos informes permiten transparentar la gestión de la IAFAS SALUDPOL y comparar sus resultados con otras IAFAS públicas o privadas.
Impacto.	Se toman decisiones de gestión del Fondo a partir de los resultados de los indicadores; además que nos permite comparar nuestro desempeño con otras IAFAS públicas similares. La elaboración de los informes de monitoreo permite identificar las actividades susceptibles a mejoras, las mismas que vienen desarrollando los órganos responsables.

LOGRO GM4. APROBACIÓN DEL MANUAL DE RIESGO Y PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONALES 2018	
Descripción	El Manual de Gestión de Riesgo Operacional del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú es un documento que establece políticas, funciones, responsabilidades, metodologías y procedimientos dispuestos en la Resolución de Superintendencia N° 010-2014-SUPERINTENDENCIA

LOGRO GM4. APROBACIÓN DEL MANUAL DE RIESGO Y PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONALES 2018	
	NACIONAL DE SALUD/CD, que aprueba el “Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional en las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud” y la “Guía para la Autoevaluación del Riesgo Operacional en las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud”, para la identificación, evaluación, tratamiento, control, reporte y monitoreo de los Riesgos Operacionales.
Acciones emprendidas	Se conformó el comité de gestión de riesgos. (Resolución de Directorio N° 001-2018-IN-SALUDPOL)- Se aprobó el Manual de Gestión de Riesgos. (Acta de Sesión Extraordinaria N° 34 – 2018), Se aprobó el Plan de Gestión de Riesgos del SALUDPOL 2018 Se encargó a la Secretaría Técnica del CGR remitir a la Gerencia General el informe sustentatorio del mencionado Plan de Gestión de Riesgos 2018, recomendando su remisión a la Superintendencia de Salud – SUSALUD.
Importancia	El Manual de Gestión de Riesgos Operacionales brinda el marco normativo para la formulación del Plan de Gestión de Riesgos Operacionales, del mismo modo, establece la metodología para la identificación, evaluación, tratamiento, control, reporte y monitoreo de los Riesgos Operacionales identificados. El Plan de Gestión de Riesgos Operacionales es importante porque identifica los posibles riesgos para planificar las acciones de control que permita mitigarlos.
Impacto	Tener una metodología estándar para la elaboración del Plan de Gestión de Riesgos Operacionales. El Manual orienta y sensibiliza en el establecimiento de los controles y acciones de mitigación de los riesgos operaciones identificadas. El Plan de Gestión de Riesgos Operacionales 2018 permitirá reducir las pérdidas financieras del SALUDPOL.

3.1.3. Gestión de las comunicaciones

Comprende todas las actividades que permiten garantizar una comunicación social e imagen institucional eficaz. **Responsable: Equipo de Comunicación e Imagen.**

LOGRO GC1. FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN	
Descripción	La comunicación organizacional permite acercarnos con nuestros beneficiarios y con estrategias adecuadas y campañas informativas darles a conocer nuestra misión, visión y sus derechos de manera transparente. Contar con una comunicación directa y con piezas informativas apropiadas nos asegura el acercamiento del Fondo con la Familia Policial. Aprovechando la acogida de las redes sociales, como canales de comunicación de difusión masiva, SALUDPOL comparte, a través de ellos, sus actividades orientadas al servicio de sus beneficiarios, así como tips, información de las regiones y teléfonos de emergencia Prioridad I.
Acciones emprendidas	Preparación de una nueva identidad visual, para lo cual se renovó el diseño del logotipo, se mejoró la dinámica de composición comunicativa de la página web institucional con tendencia minimalista, uniformizando colores, secciones y formas. Se realizaron cambios en la página Web institucional, las redes sociales (Facebook, Twitter), se renovaron las piezas comunicacionales sobre las prestaciones que brinda SALUDPOL, enfatizando aquellas que informan sobre los teléfonos de atención (“call center”), y se apoyó en modernizar el

LOGRO GC1. FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN	
	<p>canal presencial de las Plataformas de Atención al Usuario, proveyéndoles de materiales actualizados y de interés.</p> <p>Se difundieron las actividades de capacitaciones y charlas que realiza el Fondo para el personal policial en actividad y en retiro.</p> <p>Trabajamos en conjunto con la Defensoría del Policía y la Sanidad PNP en las diferentes campañas y ferias informativas dirigidas al personal policial y sus derechohabientes.</p> <p>Se fortaleció el canal de respuestas por medio de las redes sociales generando una atención más eficiente y oportuna a nuestros beneficiarios.</p> <p>Se generó material audiovisual que permitió a los beneficiarios conocer todas las acciones emprendidas en diversas ferias, charlas y visitas a comisarías y centros policiales, este material se visiona en un televisor al ingreso de la sede central y otro en la sede de la Unidad Lima, constituyendo un Circuito Cerrado de Televisión - CCTV.</p> <p>Se enfatizaron mensajes clave como: “SALUDPOL vela por la protección de tus derechos”, “vigilamos la calidad y oportunidad de los servicios de salud brindadas”, entre otros.</p>
Importancia	<p>Establecer una comunicación fluida con nuestros beneficiarios a través de diversas estrategias y canales de comunicación en SALUDPOL es un elemento decisivo, que apoya a cumplir a cabalidad con su misión de brindar prestaciones de salud con calidad para la Familia Policial.</p> <p>Así una buena percepción de nuestros asegurados sobre nuestro accionar mejora el acercamiento con ellos, porque son el centro de nuestras acciones emprendidas; destaca para ello el espíritu de servicio y compromiso de la institución hacia la Familia Policial; buscando siempre entregarle un servicio de calidad eficiente.</p>
Impacto	<p>La comunicación estratégica con los beneficiarios ha significado un cambio en la percepción sobre nuestra imagen y los servicios que brindamos. Un impacto significativo ha sido también resaltar la misión (“core”) del Fondo, empoderándonos como IAFAS.</p>

3.2. Logros en los Procesos Misionales

Los logros de los procesos misionales corresponden a los procesos de los órganos de línea que constituyen el valor que genera SALUDPOL en los servicios que brinda; e impacta en la satisfacción del beneficiario.

3.2.1. Gestión del diseño de planes de salud

Elabora, implementa, mejora y monitorea el funcionamiento de los planes de salud que SALUDPOL oferta a la Familia Policial. **Responsable: Gerencia de Financiamiento y Planes de Salud.**

LOGRO GD1. APROBACIÓN DEL PLAN DE SALUD DEL SALUDPOL.	
Descripción	La cobertura del SALUDPOL no se encontraba delimitada en un Plan de Beneficios, causando dificultades al momento de brindarse una atención o en la auditoría médica.
Acciones emprendidas	Formulación y aprobación del Documento Técnico: Plan de Salud del SALUDPOL.

LOGRO GD1. APROBACIÓN DEL PLAN DE SALUD DEL SALUDPOL.	
	Se han elaborado planes de salud para las personas con discapacidad y los adultos mayores.
Importancia	A través del Plan de Salud se establecen las condiciones de cobertura y acceso que los beneficiarios tienen frente a distintas prestaciones de salud, así como a medicamentos de calidad, seguros, eficaces y asequibles. El Plan de Salud responde a las principales necesidades de salud de la Familia Policial, comprende acciones de promoción, prevención de las enfermedades, recuperación y rehabilitación.
Impacto	Los beneficiarios podrán conocer la cobertura de prestaciones de salud que les corresponde por ser asegurados del SALUDPOL, así como una mayor transparencia de las obligaciones del SALUDPOL como IAFAS con respecto a la cobertura regular, total, exclusiones y garantías explícitas del Plan de Salud.

3.2.2. Administración de fondos de aseguramiento en salud

Garantiza el adecuado manejo de los recursos financieros que constituyen el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú. **Responsable: Gerencia de Financiamiento y Planes de Salud.**

LOGRO AF1. PLATAFORMA DE SUBASTA DE INVERSIÓN FINANCIERA.	
Descripción	Constituye un Portafolio de Inversiones en el cual se minimiza el riesgo de la volatilidad de los mercados; además permite que la gestión financiera cuente con indicadores y procedimientos transparentes que disminuyan los riesgos operativos, morales y éticos.
Acciones emprendidas	Se contrató el servicio del sistema de subastas en línea el cual es brindado por la empresa DATATEC. La decisión de inversión en las cuentas a plazo se realizará previa aprobación de la propuesta remitida al Directorio a través de la Gerencia General.
Importancia	Maximizar los excedentes financieros y evitar acciones no correctas en el manejo de la cartera de inversiones. Disminuir los riesgos operativos con una adecuada composición entre rentabilidad y riesgo. Establecer responsabilidades, así como indicadores y procedimientos transparentes y simplificados que aseguren un óptimo desempeño de la gestión financiera, respecto a todas las operaciones financieras de colocación y depósitos.
Impacto	Se logra mayor transparencia en las colocaciones y debe alcanzar una mayor rentabilidad.

3.2.3. Gestión de compra de prestaciones de salud

Asegura los convenios y contratos necesarios con las IPRESS para brindar un servicio para los beneficiarios a cambio de una contraprestación, evaluando su cumplimiento. **Responsable: Gerencia de Financiamiento y Planes de Salud, con participación de la Gerencia Nacional del Asegurado.**

LOGRO GC1. CONVENIO PARA EL FINANCIAMIENTO DE PRESTACIONES DE SALUD CON LA DIRECCIÓN DE SANIDAD POLICIAL - DIRSAPOL	
Descripción	El convenio para el financiamiento de prestaciones entre la Dirección de Sanidad Policial-DIRSAPOL y SALUDPOL, que rige a partir del 1 de enero de 2018, marca una nueva etapa para los beneficiarios del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP. SALUDPOL se comporta como una IAFAS, en toda la extensión de la palabra, pasando a ser la garantía de acceso de sus beneficiarios a los servicios de salud con calidad.
Acciones emprendidas	<p>Negociación y acuerdos para la firma del Convenio.</p> <p>Suscripción del Convenio para el financiamiento de prestaciones de salud entre la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional del Perú – DIRSAPOL y el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL.</p> <p>Aprobación de la Primera Adenda al Convenio para el financiamiento de prestaciones de salud entre la DIRSAPOL y SALUDPOL, suscrito el 31 de julio de 2018, y la Segunda Adenda, acordando la estrategia de pago adelantado a fin de asegurar el adecuado abastecimiento de productos farmacéuticos e insumos a cargo de DIRSAPOL. Se han realizado desembolsos a la DIRSAPOL por un monto total de S/ 38 119 077.93 de los cuales S/12 688 130.40 corresponden a recursos humanos, S/ 20 733 192.72 corresponden a medicamentos y S/4 697 754.81 a prestaciones de salud.</p>
Importancia	<p>El convenio firmado con la DIRSAPOL es un elemento clave para garantizar el acceso de los beneficiarios del SALUDPOL a prestaciones de salud oportunas y de calidad, a través de la verificación del cumplimiento de los estándares de calidad vigentes en los establecimientos de salud de la DIRSAPOL, con encuestas de satisfacción de usuarios y monitoreo de indicadores de calidad.</p> <p>Adicionalmente, DIRSAPOL debe utilizar guías de práctica clínica para estandarizar el manejo de los problemas de salud más frecuentes. Estas acciones buscan mejorar la calidad de la prestación y transparentar las acciones de auditoría médica</p>
Impacto	<p>Financiamiento de prestaciones a través del pago a la DIRSAPOL por todas las prestaciones otorgadas a los beneficiarios del SALUDPOL establecidas en el convenio.</p> <p>La gestión de las prestaciones de salud permitirá contar con indicadores apropiados para el análisis de riesgo, observar patrones de demanda, etc., que ayudarán a tomar acciones para mejorar la eficiencia de los servicios de salud contratados.</p>

LOGRO GC2. SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS DE PRESTACIONES DE SALUD	
Descripción	El garantizar el acceso en atención en salud para la Familia Policial demanda contar con establecimientos de salud, IPRESS con capacidad resolutive adecuada para brindar una atención de calidad. Por lo que es necesario la suscripción de convenios de prestaciones de salud.
Acciones emprendidas	Actualización y aprobación de la Directiva para la formulación y suscripción de Convenios, que estandariza dicho procedimiento. Se iniciaron las negociaciones para la suscripción de convenios de salud, tanto en el ámbito de Lima Metropolitana como en el interior del país. En este año se han suscrito 9 convenios con IPRESS públicas del ámbito del interior del país (Ucayali (2), Junín, Ica (2), Madre de Dios, Huánuco, Cusco y Loreto), 1 convenio con una IPRESS pública en Lima (Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja) y 2 convenios con Gobiernos Regionales (Tacna y Pasco), que en total suman 13 convenios vigentes con IPRESS públicas (no PNP) y 9 con Gobiernos Regionales.
Importancia	Destacamos que los convenios suscritos permitirán garantizar la accesibilidad, oportunidad y calidad de las prestaciones de salud demandadas por nuestros beneficiarios a nivel nacional.
Impacto	Los convenios suscritos permiten garantizar acceso a la atención de salud de los beneficiarios de forma inmediata y a menor costo; y a SALUDPOL una mayor eficiencia en el gasto por prestaciones de salud.

LOGRO GC3. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.	
Descripción	Las contrataciones de servicios amplían las coberturas de salud del SALUDPOL. La Ley de Contrataciones del Estado regula los procesos de contratación conteniendo etapas y plazos establecidos, además de su culminación, otorgamiento de la buena pro o declaración de desierto.
Acciones emprendidas	Se identificaron los procedimientos médicos más frecuentes. Se elaboraron términos de referencia para la contratación de 24 procedimientos médicos, no incluidos en la cartera de servicios de las IPRESS de la DIRSAPOL. Se fortalecieron las coordinaciones, de manera que se implementó una comunicación mucho más directa con el operador del Equipo de Logística para un rápido levantamiento de observaciones. Se adjudicaron y suscribieron dos contratos, uno de ecografía doppler color y uno de resonancia magnética.
Importancia	Permitirá ampliar la red prestacional para los beneficiarios de SALUDPOL, complementariamente a la red de IPRESS bajo convenio con la DIRSAPOL y con otras IPRESS de Lima y de los Gobiernos Regionales, a fin de contribuir a la garantía del acceso a servicios de salud para los beneficiarios de SALUDPOL.
Impacto.	Los contratos suscritos permiten contribuir a garantizar el acceso a servicios de salud a los beneficiarios de SALUDPOL y una mayor eficiencia en el gasto por prestaciones de salud.

3.2.4. Gestión de siniestros

Valida la prestación de recursos como facturación, transferencia presupuestal, contraprestación con otros servicios y otras formas de asignación de recursos. **Responsable: Gerencia de Prestaciones en Salud; además participan las Unidades Territoriales y la Oficina de Administración.**

LOGRO GS1. MEJORA EN LA EVALUACIÓN DE CALIDAD Y CONTROL PRESTACIONAL DE LAS IPRESS.	
Descripción	<p>Conducir y controlar los procesos de gestión de siniestros a través de una evaluación y control prestacional relacionado con los planes de salud, permite asegurar el cumplimiento de lo establecido en los contratos o convenios con IPRESS públicas y/o privadas.</p> <p>La gestión del SALUDPOL identificó la ausencia de una línea base de los Expedientes de Liquidación auditados por las Ex Unidades Desconcentradas de Seguros (UDS), hoy Unidades Territoriales del SALUDPOL, por lo que existía embalse de expedientes de liquidación correspondiente a reconocimiento de deuda sin auditoría médica.</p> <p>La auditoría médica, como situación inicial, carecía de procesos estandarizados, no se contaba con data sincerada nacional del total de recurso humano para realizar los procesos de auditoría médica. Esta realidad evidenciaba la no realización de Auditorías Médicas de Concurrencia: a pacientes hospitalizados de estancia prolongada, ni por “llamadas de emergencia” para determinar el tipo de prioridad de la atención. Los procesos de auditoría médica tampoco contaban con Sistemas Informáticos. La no realización de las supervisiones a IPRESS sobre las prestaciones de servicios de Salud a SALUDPOL generaba que no se cuente con un análisis de los eventos adversos ocurridos a los asegurados del SALUDPOL en IPRESS con y sin convenio o contrato.</p>
Acciones emprendidas	<p>Se elaboró el Plan de Trabajo para la Asistencia Técnica en las Unidades Territoriales (UT) del SALUDPOL⁴ con el objetivo de socializar y validar los “Modelos de Informe de los Procesos de Auditoría Médica”. De esta manera, se fortalecieron las competencias técnicas del personal que labora en las Unidades Territoriales logrando que en cinco UT, las cartas de garantía fueran auditadas al 100%.</p> <p>Para evitar riesgos en la adjudicación de cartas de garantía en las UT, se centralizaron los procesos de auditoría médica en la GPS del Nivel Central, llevando un mejor control de los procesos de emisión de las cartas de garantía. .</p> <p>Se formaron dos equipos: uno de Gestión del Nivel Central, que se encarga de normar y supervisar los procesos de control prestacional, auditoría médica especializada y liquidación del pago de las prestaciones de salud brindadas a los beneficiarios del SALUDPOL, además de otras funciones establecidas en el MOP. Y otro equipo llamado Equipo Operativo que efectúa la “Ejecución de los Procesos de Auditoría Médica”, los cuales serán realizados como parte de las funciones de las Macro Regiones (órgano desconcentrado, responsable de implementar y ejecutar las decisiones técnicas de los órganos de línea.)</p> <p>Estas acciones fueron materializados en los siguientes documentos de gestión:</p> <p>*Guía Técnica para los Procesos de Auditoría Médica que se realiza en el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL, la que estandariza sus procesos, procedimientos e informes.</p>

⁴ Nota Informativa N°001-2018-IN-SALUDPOL-GG-EFPS

LOGRO GS1. MEJORA EN LA EVALUACIÓN DE CALIDAD Y CONTROL PRESTACIONAL DE LAS IPRESS.

	*Directiva del Proceso de Control de Calidad de las Prestaciones de Salud, en las IPRESS que brindan atención a los Beneficiarios del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL.
Importancia	Este proceso es importante porque ha permitido que nueve procesos de Auditoría Médica sean realizados a nivel nacional de forma estandarizada : Auditoría Médica de pertinencia a los Formatos de Solicitud de Procedimiento Médico, Auditoría Médica de los Expedientes de Liquidación de las prestaciones de salud realizadas en las IPRESS PNP y no PNP a nivel nacional, Auditorías Médicas de pertinencia a la solicitud de Ampliación del Monto de Carta de Garantía de las IPRESS no PNP del nivel nacional, Auditorías Médicas de pertinencia a la solicitud de Reembolso por Llamadas de Emergencia de Prioridad I, Auditorías Médica de Concurrencia por “Llamadas de Emergencia”, Auditorías Médicas de Concurrencia a pacientes hospitalizados de estancia prolongada, Auditoría Médica en caso de prestaciones de evacuados al extranjero, Auditoría Médica a eventos adversos o reclamos por prestaciones de salud, ocurridos en las IPRESS que prestan servicios de salud a SALUDPOL y Supervisión a IPRESS con y sin convenio o contrato, a fin de garantizar la disponibilidad, calidad y oportunidad de la cobertura prestacional para el beneficiario titular y sus derechohabientes.
Impacto	<p>En los procesos de Auditoría Médica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control de Calidad de las Prestaciones de Salud en las IPRESS que brindan prestaciones a los beneficiarios del SALUDPOL. - Supervisiones: A octubre del 2018⁵ se supervisó el 100% de las IPRESS PNP con convenio del departamento de Lima, alcanzando un cumplimiento del 68% y respecto al Plan de Trabajo para la supervisión de las IPRESS sin convenio o contrato, se tiene una ejecución del 57%. Se logró el control de calidad de prestaciones de salud en 30 IPRESS con convenio y/o contrato⁶, y 211 IPRESS sin convenio o contrato, siguiendo un método de “verificaciones selectivas”, que consiste en la verificación de un servicio, un área o un proceso particular. - Auditoría Médica de las Prestaciones realizadas en el Extranjero: A noviembre del 2018, se realizaron 11 auditorías médicas de pertinencia por solicitudes de la Sanidad PNP para Prestaciones a realizarse en el Extranjero, de los cuales 10 solicitudes fueron pertinentes, y 1 observada. También se realizó la auditoría de liquidación a dos expedientes de Prestaciones brindadas en el extranjero enviado por la Gerencia de Financiamiento y Planes de Salud. - Procesos de Auditoría Médica correspondiente a los Expedientes de Liquidación por Carta de Garantía, Ampliaciones de monto de Carta de Garantía y Reembolsos por Llamadas de Emergencia de las IPRESS no PNP. - Se ha realizado el proceso de auditoría médica de liquidación de un total de 26,876 cartas de garantía, de los cuales 13,745 corresponden a Lima y 13,131 a cartas de garantía de provincias.⁷ El proceso de auditoría médica de liquidación se realizó a partir de fines de julio del 2018 para cartas de garantía de provincias. Respecto a los procesos de auditoría médica de solicitudes de ampliación de monto de carta de garantía y reembolso por llamadas de emergencia, se han auditado un total de 472 expedientes a nivel

⁵ Informe de Auditoría Médica N° 140-2018-SALUDPOL-GG-GPS-VRP.

⁶ Informe N°023-2018-SALUDPOL/GG-EFPS e Informe N. ° 432-2018-SALUDPOL/GG-GPS.

⁷ Fecha de corte al 31/10/2018

LOGRO GS1. MEJORA EN LA EVALUACIÓN DE CALIDAD Y CONTROL PRESTACIONAL DE LAS IPRESS.

- nacional, de los cuales el 375 corresponden a solicitudes de ampliación y 97 a reembolso, siendo 125 de ellos pertinentes.
- Procesos de Auditoría Médica a los Expedientes de Liquidación de las IPRESS con convenio. Se recibieron 109,637 prestaciones de la Sanidad PNP, contenidas en 4 tramas correspondientes a los meses de enero a mayo 2018, las cuales pasaron satisfactoriamente los filtros descritos en el “Manual de Registros de Prestaciones de Salud”. Del total de prestaciones conformes, se calculó una muestra de 1,812 prestaciones de Lima y 1,455 prestaciones de provincia para los meses de enero a mayo, las cuales están pendiente de entrega a SALUDPOL por parte de la Sanidad PNP.
 - Procesos de Auditoría Médica de Concurrencia por llamadas de emergencia. en el periodo de enero - octubre 2018, se han reportado 1,574 comunicaciones de emergencia a nivel nacional, de las cuales se han realizado 1,305 Auditorías médicas concurrentes. Al 15/10/2018, se reportaron 628 llamadas de emergencia en Lima, de los cuales tras la auditoría médica se evidencia que el 257 fueron catalogados como Prioridad I.
 - Procesos de Auditoría Médica de Concurrencia a pacientes hospitalizados de Estancia Prolongada. En el periodo de enero - marzo 2018, no existía registro del número de pacientes de estancia prolongada, llevándose la implementación del registro a partir de abril 2018. El auditor médico de la GPS, semanalmente, realiza la auditoría médica de concurrencia a las IPRESS NO PNP⁸, con la finalidad de evaluar la condición clínica de nuestros beneficiados y determinar el traslado del mismo a la IPRESS PNP de corresponder. En ese sentido, a octubre 2018 existen 25 pacientes hospitalizados de estancia prolongada, de los cuales el 3% están en condiciones de transferencia.

3.2.5. Gestión del asegurado

Involucra el registro de los beneficiarios del SALUDPOL y la atención de la plataforma de atención al usuario de salud del SALUDPOL a nivel nacional. **Responsable: Gerencia Nacional del Asegurado.**

LOGRO GA1. NUEVAS ESTRATEGIAS PARA EL ASEGURAMIENTO INMEDIATO DE LA FAMILIA POLICIAL.

Descripción	
	<p>Con la finalidad de ofrecer a nuestros beneficiarios una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) eficiente basada en procesos y resultados que garantizan una cobertura de salud integral, eficaz, oportuna con calidad y calidez a toda la Familia Policial; se planifica, organiza y supervisa el proceso misional de gestión del asegurado que comprende la suscripción, registro y atención de los asegurados (titulares y derechohabientes).</p> <p>El DS 002-2015-IN en el artículo 20 crea el registro de beneficiarios de SALUDPOL, en base a la información que proporciona la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional (DIRREHUM). Sin embargo la información de los pensionistas, los derecho habientes y de los alumnos no es</p>

⁸ 322 visitas al 15/10/2018.

LOGRO GA1. NUEVAS ESTRATEGIAS PARA EL ASEGURAMIENTO INMEDIATO DE LA FAMILIA POLICIAL.

	manejada por esta dirección. Por ello, SALUDPOL ha implementado emplea estrategias para facilitar el registro de toda la Familia Policial
Acciones emprendidas	<p>El DNI es el único documento de identificación en todas las IPRESS de la Sanidad.</p> <p>Se gestionó el acceso a la RENIEC que permitió la verificación de los datos de los asegurados.</p> <p>Se mejoró el aplicativo “Gestión de Registros de Asegurados”, el que archiva los documentos personales de los asegurados y realiza una interface entre la base de datos del SALUDPOL y de SUSALUD.</p> <p>Se creó un correo y WhatsApp institucional para la afiliación directa del titular o derechohabientes.</p> <p>Se activó la opción que los beneficiarios puedan atenderse con el código del policía titular, lo cual hasta antes se había tipificado como la mayor cantidad de denuncias por la no atención.</p> <p>Los recién nacidos tienen un registro inmediato a la remisión del acta de nacimiento.</p>
Importancia	<p>A noviembre de 2018 se tiene un total de 452,560 asegurados con derecho a ser atendidos.</p> <p>Además se ha logrado disminuir del 22% de población beneficiaria sin ubicación geográfica a menos del 2% al mes de noviembre del 2018.</p>
Impacto	Se ha facilitado la atención de los asegurados al contar el beneficiario con diversas alternativas para inscribirse y activar su atención inmediata.

LOGRO GA2. PLATAFORMA DE ATENCIÓN DEL ASEGURADO

Descripción	<p>La plataforma de atención al asegurado (PAU) del SALUDPOL organiza y articula la atención de consultas (sobre afiliación, derechos y deberes de los afiliados), reclamos y sugerencias de los beneficiarios a nivel nacional.</p> <p>Se encontró con que no se contaba con una plataforma adecuada para atender estas demandas originando un ambiente de insatisfacción para nuestros beneficiarios.</p>
Acciones emprendidas	<p>Identificación de los canales apropiados para la atención de los beneficiarios: la atención presencial, virtual (correo electrónico, redes sociales, etc.), y por central telefónica (call center).</p> <p>Se adecuaron los ambientes del ingreso del SALUDPOL para una buena atención para el beneficiario, con una plataforma adecuada y considerando el tiempo de espera del beneficiario; por ello, se colocaron más asientos, agua y vasos a su disposición y se instaló un televisor para mantener informados a los beneficiarios durante el tiempo de espera. Además de la señalética adecuada que oriente al beneficiario durante su estancia en la sede central del SALUDPOL.</p> <p>Se colocó el flujograma de atención de consulta y reclamos en las plataformas de atención.</p> <p>Se realizó el Plan “La PAU se acerca a tu comisaría”, donde se expone los beneficios del SALUDPOL, los derechos y deberes de los asegurados, y los requisitos para el trámite de reembolso, cartas de garantía, etc., llegando a 43 comisarías y Divisiones Policiales a nivel de Lima Metropolitana y 110 comisarías en la regiones al interior del país.</p> <p>Se capacitó al personal en las interacciones con nuestros beneficiarios.</p> <p>Se amplió el reporte del servicio de orientación y atención de consultas a través del Sistema de Gestión del Asegurado en las Unidades Territoriales a nivel nacional.</p>

LOGRO GA2. PLATAFORMA DE ATENCIÓN DEL ASEGURADO	
	Se optimizó el Libro de reclamaciones (físico y virtual) según normativa vigente ⁹ en todas las oficinas a nivel nacional, evidenciado a octubre del presente año un 90% de reclamos resueltos y notificados, un 7% en investigación y un 3% anulados por decisión del usuario.
Importancia	De enero a noviembre del presente año se ha incrementado las atenciones del asegurado en referencia del año anterior alcanzando un total de 183,468 atenciones a nivel nacional. Se identificó que los temas de reembolso de gasto realizado por el beneficiario (53%) y la emisión de cartas de garantía (37%) son los reclamos más frecuentes; siendo estos dos mecanismos de financiamiento para las atenciones de los beneficiarios del SALUDPOL.
Impacto	La plataforma de atención del asegurado en Lima y las Unidades Territoriales permite atender los reclamos (en 30 días según indica la norma) y las consultas de nuestros asegurados, informando de forma clara y oportuna a los beneficiarios del SALUDPOL, en trámites para acceder a la cobertura, reembolsos, cartas de garantía, etc. Lo cual viene impactando en la imagen institucional de servicio hacia sus demandas de salud, al tener mayor información sobre sus derechos de atención en salud y las coberturas en salud. Además, de la mejora de los tiempos de atención en reclamo.

LOGRO GA3. CENTRAL CARTAS DE GARANTÍA	
Descripción	La Carta de Garantía es el documento suscrito por la IAFAS, dirigido al proveedor de servicios de salud, donde se autoriza en favor del asegurado, los montos máximos de los servicios de salud a ser prestados o por tipo de prestaciones, según el plan de salud pactado con el afiliado ¹⁰ . Los procesos para la emisión de carta de garantía no contaban con lineamientos estandarizados que permitan optimizar los procesos y trámites administrativos para garantizar la atención de prestaciones de salud en todo el país para nuestros beneficiarios.
Acciones emprendidas	Se elaboraron y aprobaron los Lineamientos para la Emisión de Cartas de Garantía. Se implementó el plan “Piloto para la emisión de Cartas de Garantía” en la sede central del SALUDPOL.
Importancia	La aprobación de los Lineamientos para la Emisión de Cartas de Garantía permite una gestión eficiente que garantiza la cobertura de salud integral, eficaz, oportuna, con calidad a los beneficiarios. Aseguran la transparencia dando claridad y estandarizando el proceso de selección de proveedores de salud minimizando los riesgos de direccionamiento. La Central realiza el proceso de auditoría médica, estudio de mercado y emisión de Cartas de Garantía, de acuerdo al Formato de Solicitud de Procedimiento Médico (FSPM) emitido por las IPRESS PNP de las Unidades Territoriales (Huaraz, Madre de Dios, Moquegua, Loreto, Ucayali, Tumbes, Apurímac, Amazonas, Huancavelica, Pasco, Lima y Arequipa) ubicada en la Sede Central del SALUDPOL. En Junín, Huánuco, Tingo María, San Martín, Moyobamba, Arequipa y Chimbote, el estudio de mercado y la emisión de las cartas de garantía se realiza

⁹ Decreto Supremo N°030-2016-SA: Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas

¹⁰ Resolución de Gerencia General N° 079-2018-IN-SALUDPOL-GG

LOGRO GA3. CENTRAL CARTAS DE GARANTÍA	
	<p>en las regiones, y la Auditoría Médica se realiza en la Central de Cartas de Garantía.</p> <p>En el resto de regiones¹¹, que cuentan con auditor médico, continúan realizando in situ el proceso completo de emisión de cartas de garantía, en tanto que progresivamente la Central de Cartas de Garantía abarque todas las unidades territoriales a nivel nacional.</p> <p>A octubre la implementación de la Central ha realizado la auditoría de pertinencia de 17,044 FSPM.</p>
Impacto	<p>La implementación de la CCG contribuye de manera sustancial a la estandarización de los procesos de auditoría y estudio de mercado, permitiendo incluir aspectos (o variables) importantes como el nivel de atención, categoría y capacidad resolutive en la búsqueda de la IPRESS que brinde una atención acorde con las necesidades del beneficiario. Así mismo permite establecer los roles del asistente administrativo, médico auditor, analista de mercado, coordinador de unidad territorial, entre otros.</p> <p>Transparencia y mejora del control de esta modalidad de financiamiento de las prestaciones que no pueden ser brindadas por los establecimientos de salud de la PNP.</p> <p>Estandarización de procesos para la emisión de carta de garantía a nivel nacional.</p> <p>Disminución del número de consulta para la emisión de cartas de garantía.</p>

3.3. Logros en los Procesos de Soporte

Los logros alcanzados por los procesos de soporte permiten el adecuado funcionamiento de los procesos misionales y estratégicos. **Responsables: Órganos de administración interna del SALUDPOL.**

3.3.1. Administración del presupuesto y finanzas

LOGRO ADM1. REEMBOLSOS ECONOMICOS POR GASTOS DE MEDICAMENTOS	
Descripción	<p>En la Unidad SALUDPOL Lima se realizaba el pago de reembolsos por montos menores o iguales a S/ 150. Sin embargo, el proceso era lento y en muchos casos se excedía el monto establecido, enviándose las solicitudes a la sede central, consiguiendo solo dilatar innecesariamente la devolución de lo gastado por el beneficiario, lo cual generaba malestar.</p> <p>Al mes se recibían un aproximado de 600 expedientes mensuales de solicitudes de reembolsos económicos por gastos de medicamentos y material biomédicos; cuyo tiempo de atención excedía los 30 días originando quejas de los beneficiarios. La misma situación se daba en provincias, donde los reembolsos eran efectuados después de tres meses.</p> <p>A esto se suma la ausencia de directivas internas a nivel administrativo ni funcional de Tesorería y Contabilidad</p>
Acciones emprendidas	<p>Se realizó una reingeniería a todo el proceso de reembolso y en la reconfiguración del equipo de la Unidad SALUDPOL Lima, para mejorar la atención de nuestros beneficiarios. Se incidió especialmente en los procesos de reembolso y flujos de atención para volverlos menos tediosos y más productivos.</p>

¹¹ Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Ica, La Libertad, Lambayeque, Piura, Puno y Tacna

LOGRO ADM1. REEMBOLSOS ECONOMICOS POR GASTOS DE MEDICAMENTOS	
	<p>Se simplificó el proceso de reembolsos, optimizando las revisiones e implementando respuestas inmediatas a los beneficiarios, con lo que se disminuyó el tiempo de procesamiento de los expedientes posibilitándose el pago en el mismo día.</p> <p>Se ampliaron a tres las cajas para el pago de los reembolsos y se reorganizaron los puestos de atención en la oficina.</p> <p>Se elevó el monto del pago de reembolsos económicos, en la Unidad de SALUDPOL Lima, hasta S/ 300.00 simplificando el procedimiento para la entidad y para nuestros beneficiarios.</p> <p>Se ordenamiento de la entrega de documentos por letra de apellido del titular.</p> <p>Se delegó al Coordinador de la Unidad SALUDPOL Lima resolver en primera instancia las solicitudes de reembolsos económicos por gastos de medicinas, material biomédico, servicios médicos y/o gastos de pasajes terrestres, presentados por los beneficiarios por un monto menor o igual a S/ 300.00, con excepción de las solicitudes que impliquen el pago mediante transferencia interna (Código de Cuenta Interbancario CCI), a través de la resolución N° 018-2018-SALUDPOL-GG.</p>
Importancia	Se redujo el tiempo de atención de pago de los reembolsos y se amplió el monto establecido para los reembolsos menores.
Impacto	Acortar la brecha del tiempo estimado para los reembolsos de seis días, a ser atendidos el mismo día; este es uno de los impactos importantes de los mecanismos para la atención de los reembolsos establecidos por SALUDPOL. Como impacto alterno, y muy importante, fue al optimizar las revisiones y respuestas inmediatas, logrando una mejor satisfacción de los beneficiarios.

3.3.2. Administración de los sistemas y tecnologías de la información

LOGROADMS1. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
Descripción	Se encontró una institución que no contaba con sistemas acordes a los procesos y procedimientos que realizaba muchos de los cuales eran manuales. Ante ello se inició una evaluación y elaboración de nuevas propuestas desde varios frentes.
Acciones emprendidas	<p>Sistema de Gestión de Registro de Asegurados, que permite gestionar y controlar el proceso de aseguramiento (alta, baja o actualización de seguro), validación y acreditación de los beneficiarios del SALUDPOL. A este sistema se integró el registro de afiliados en línea de SUSALUD para que se haga en tiempo real, logrando que la automatización tenga ventajas en cuanto a los tiempos de respuesta.</p> <p>Sistema de Trámite Documentario, que permite un mejor control de la documentación ingresada, generada y emitida por la institución, en apoyo a las labores de cada oficina y cada profesional con mejores herramientas de búsqueda de la documentación. El sistema incluye también la auditoría en el registro de información y la integración con otros sistemas como son el de Reembolsos, Afiliados y PIDE.</p> <p>Sistema de procedimiento médico.</p> <p>Sistema de Gestión Estratégica Financiera, que va desde el requerimiento.</p> <p>Sistema de Reembolsos que optimiza los registros de datos en los formularios de reembolso y la integración con el nuevo Sistema de Trámite Documentario así como los tiempos de respuesta en el registro de información.</p>

LOGROADMS1. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
	Mejoras en el diseño del portal web con tendencia minimalista, mejorando la adaptabilidad del diseño en dispositivos móviles.
Importancia	Los sistemas de información favorecen la gestión de los procesos del SALUDPOL, con sistemas confiables y válidos que favorecen el desarrollo de las funciones y actividades de las oficinas y gerencias.
Impacto	Se desarrollaron Sistemas de información que aportan a la operatividad entre los diferentes órganos del SALUPOL: Gerencia Nacional del Asegurado (Afiliación, Acreditación, Control estadístico de los asegurados); y Administración (Programación, Administración financiera, Presupuestal, Logístico, Control patrimonial).

IV. Acciones estratégicas hacia el 2021

La política institucional del SALUDPOL como organización dinámica orienta sus acciones a partir de las evidencias que genera, producto de su accionar, revisión y mejora constante de sus procesos y procedimientos para el logro de los resultados que esperamos; así, la toma de decisiones articula el logro del Plan Estratégico Sectorial Multianual PESEM 2016-2021 del Ministerio del Interior y del Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021; por ello, la gestión del SALUDPOL, encamina sus esfuerzos para una mejor atención del personal de la Policía Nacional del Perú y sus familiares derechohabientes a través de acciones estratégicas que responden a una revisión constante y exhaustiva de sus procesos misionales claves para el cumplimiento de la tarea encargada; así como las decisiones políticas.

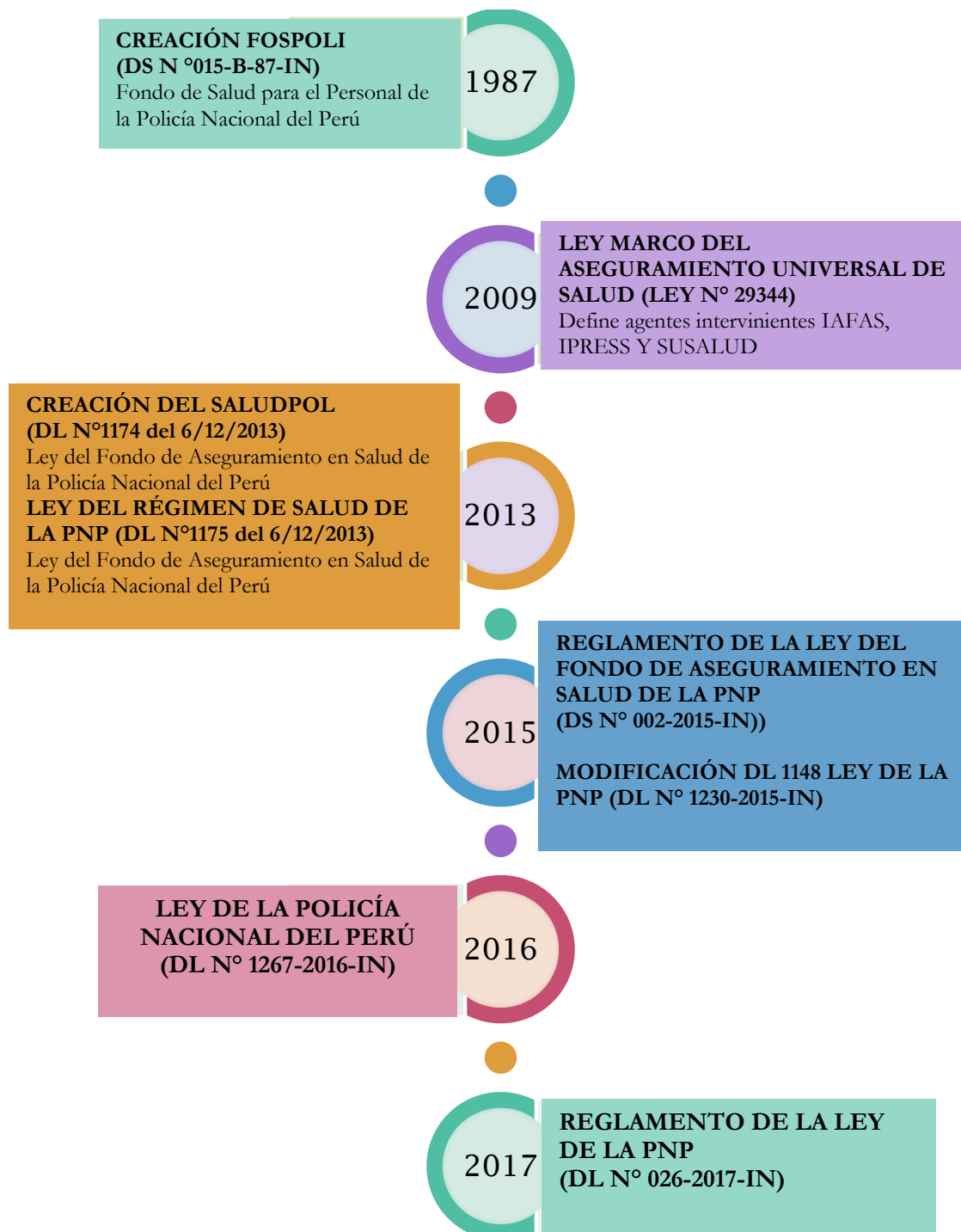
Tabla N°3. Acciones Estratégicas del SALUDPOL al 2021

OBJETIVO	ACCIÓN ESTRATÉGICA
OE01. Asegurar el Acceso y Cobertura de Servicios de Salud de los Beneficiarios	AE01.01 Información adecuada y disponible a los beneficiarios.
	AE01.02 Mejorar la gestión de los beneficiarios en Lima y regiones.
	AE01.03 Cobertura de servicios de salud ampliada para los beneficiarios.
OE02. Asegurar y mejorar la Protección Financiera de los Riesgos en Salud para los Beneficiarios	AE02.01 Redes de servicios de salud con capacidad resolutive disponible para la atención de los beneficiarios.
	AE02.02 Compra de bienes y servicios de salud financiados.
	AE02.03 Acciones de control prestacional implementadas.
	AE02.04 Sostenibilidad financiera de fondos de aseguramiento en salud evaluados eficientemente.
OE03. Fortalecer la Gestión Institucional del SALUDPOL	AE03.01 Toma de decisiones oportuna.
	AE03.02 Organización eficiente en SALUDPOL.
OE04 Promover la Gestión de Riesgos y Desastres	AE04.01 Promover la gestión de riesgos y desastres de manera oportuna.

Fuente: Elaboración SALUDPOL

Anexos

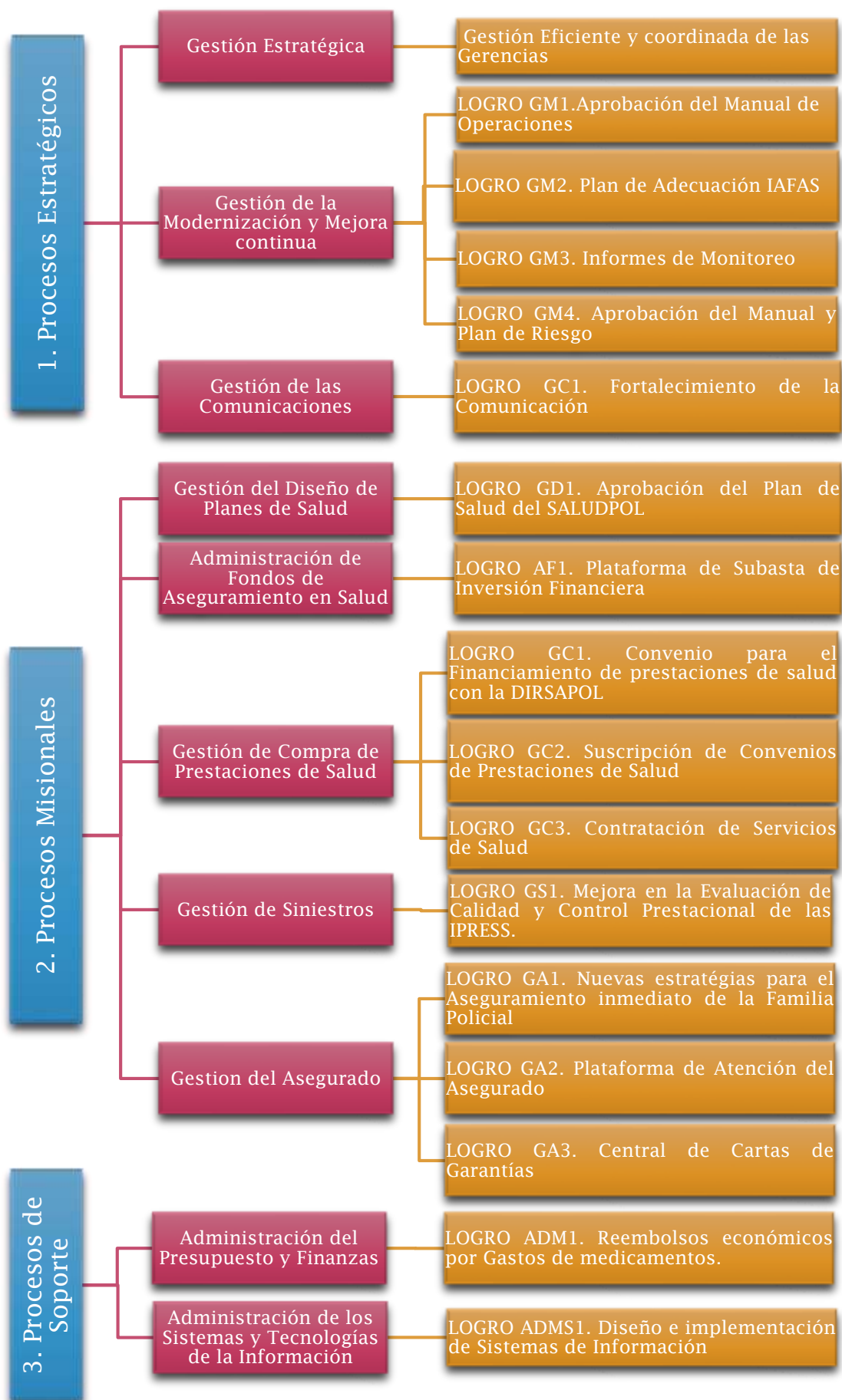
Anexo N°1. Hitos de la evolución de SALUDPOL



Anexo N°2. Estructura del Sector Salud del Perú



Fuente: Ministerio de Salud



Fondo de Aseguramiento en Salud
de la Policía Nacional del Perú

SaludPOL



www.saludpol.gob.pe

Parque Maldonado N° 142 – Pueblo Libre