



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N°0020 -2020-IN-SALUDPOL-GG

Lima, 29 ENE, 2020

VISTO:

El Informe N° 102-2019-SALUDPOL/GG-DA del 23 de diciembre de 2019, de la Dirección del Asegurado; los Informes N° 011-2019-SALUDPOL/GG-OGMC-UMG del 23 de diciembre de 2019 y N° 018-2019-SALUDPOL/GG-OGMC-UMG del 27 de diciembre de 2019, de la Oficina de Gestión y Mejora Continua; y el Informe N° 001-2020-SALUDPOL-GG-OAJ/LLGS del 03 de enero de 2020, de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1174, Ley del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, y modificatorias, se dispone la adecuación del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú (SALUDPOL) a los alcances de la normatividad vigente, reconociéndose su personería jurídica de derecho público adscrita al Ministerio del Interior, y otorgándole autonomía técnica, administrativa, económica, financiera, presupuestal y contable;

Que, el artículo 5-A de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; incluyendo entre sus ámbitos, entre otros, a la gestión por procesos. Asimismo, señala que la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública, ejerce la rectoría de dicho Sistema;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM del 27 de diciembre de 2018, se aprobó la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, como herramienta de gestión que contribuya con el cumplimiento de los objetivos institucionales y en consecuencia, un impacto positivo en el bienestar de los ciudadanos;

Que, con Resolución Ministerial N° 1192-2019-IN del 08 de agosto de 2019, se aprobó la Directiva N° 005-2019-IN-OGPP "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio del Interior" que tiene como finalidad implementar la gestión por procesos en el MININTER, incluyendo a la PNP y SALUDPOL;

Que, el numeral 7.4.2 de la citada Directiva N° 005-2019-IN-OGPP, establece que el Manual del Proceso de SALUDPOL, se realiza cumpliendo las siguientes actividades: "La propuesta de Manual de Procesos del SALUDPOL y el informe técnico sustentatorio



elaborada por el dueño del proceso será revisada por la OGMC, emitiendo un informe técnico con la opinión favorable respectiva, dicho informe es remitido a la Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ) de SALUDPOL. La Oficina de Asesoría Jurídica emite un informe legal con opinión favorable, de ser el caso, y lo remite la Gerencia General de SALUDPOL, quien lo aprueba mediante resolución de Gerencia General”;

Que, mediante Informe N° 102-2019-SALUDPOL/GG-DA del 23 de diciembre de 2019, la Dirección del Asegurado, órgano dueño del proceso sustenta y considera como válido el proyecto de Manual de Procedimientos (MAPRO) correspondientes al Proceso Nivel 1: “P.M.5.1: Gestión de Información, Orientación y Reclamos”;

Que, los Informes N° 011-2019-SALUDPOL/GG-OGMC-UMG del 23 de diciembre de 2019 y N° 018-2019-SALUDPOL/GG-OGMC-UMG del 27 de diciembre de 2019, de la Oficina de Gestión y Mejora Continua; y el Informe N° 001-2020-SALUDPOL-GG-OAJ/LLGS, de la Oficina de Asesoría Jurídica, contienen opinión favorable, respecto al proyecto de Manual de Procedimientos (MAPRO) denominado Nivel 1: “P.M.5.1: Gestión de Información, Orientación y Reclamos” perteneciente a la Dirección del Asegurado;

Que, resulta necesario emitir el acto resolutorio que apruebe el Manual de Procedimientos (MAPRO) denominado Nivel 1: “P.M.5.1: Gestión de Información, Orientación y Reclamos” perteneciente a la Dirección del Asegurado;

Que, el literal e) del artículo 14 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1174, Ley del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2015-IN, establece que son funciones de la Gerencia General del SALUDPOL, expedir resoluciones dentro del ámbito de su competencia;

Que, de conformidad con el Decreto Legislativo N° 1174, Ley del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL; su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 002-2015-IN; la Resolución Ministerial N° 158-2019-IN y modificatoria; y con las visaciones de la Dirección del Asegurado; de la Oficina de Gestión y Mejora Continua, y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Manual de Procedimientos (MAPRO) denominado Nivel 1: “P.M.5.1: Gestión de Información, Orientación y Reclamos” perteneciente a la Dirección del Asegurado.

Artículo 2.- Disponer que la Oficina de Gestión y Mejora Continua, efectúe la custodia de todos los documentos que se originen de la gestión por procesos en el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL.

Artículo 3.- Disponer a la Oficina de Tecnología de la Información la publicación de la presente Resolución y Manual en el Portal Institucional de SALUDPOL (www.saludpol.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y archívese.



Renzo Zavala Urteaga
RENZO ZAVALA URTEAGA
GERENTE GENERAL
SALUDPOL

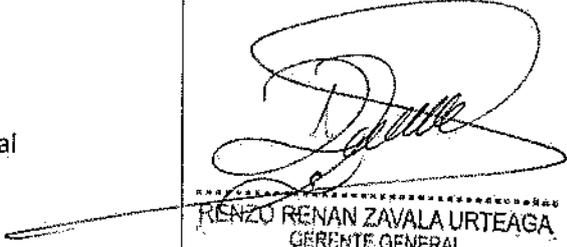
Fondo de Asseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú SaludPOL	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	P.M.5.1	
	DIRECCIÓN DEL ASEGURADO	Página	1 de 23
		Versión	01

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)

P.M.5: Gestión del Asegurado

P.M.5.1: Gestión de Información, orientación y Reclamos

DIRECCIÓN DEL ASEGURADO

RUBRO	A CARGO DE	VºBº	FECHA
Elaboración	Director de la Dirección del Asegurado	 JULIANA VEGA CAMARENA DIRECTOR Dirección del Asegurado SALUDPOL	29 ENE. 2020
Revisión	Jefe de la Oficina de Gestión y Mejora Continua	 JOHN PUELLES ARIAS JEFE Oficina de Gestión y Mejora Continua SALUDPOL	29 ENE. 2020
Aprobado	Gerente General	 RENZO RENAN ZAVALA URTEAGA GERENTE GENERAL SALUDPOL	29 ENE. 2020

CONTENIDO

N° Página

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. BASE LEGAL	4
4. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS	6
5. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	7
Diseño de contenidos comunicacionales en relación a los derechos y deberes de los beneficiarios de SALUDPOL	7
Campañas internas de información de derechos y deberes de los beneficiarios.	11
Atención de las consultas y reclamos de los beneficiarios de SALUDPOL	15
Atención de denuncias de Beneficiarios de SALUDPOL	20



Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú SaludPOL	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		P.M.5.1	
	DIRECCIÓN DEL ASEGURADO		Página	3 de 23.
			Versión	01

INTRODUCCIÓN

La Dirección del Asegurado es el órgano de línea responsable de normar, conducir y supervisar el proceso de gestión del asegurado que comprende la suscripción, registro y atención de los beneficiarios; encargándose de coordinar, dirigir y ejecutar las actividades a través de las macro regiones en el ámbito nacional. Depende jerárquicamente de la Gerencia General.

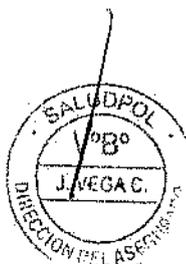
Tiene la función de f) Dirigir el proceso de gestión de información, consultas, orientación y atención de quejas y reclamos a través de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del SALUDPOL en el ámbito nacional, así como i) Formular y proponer los documentos normativos y procedimientos técnicos en materia de su competencia, así como supervisar su cumplimiento. Al respecto, propone la elaboración del presente Manual de Procedimientos (MAPRO), el cual contiene procedimientos de carácter sustantivos y responden a la implementación de las principales funciones y competencias de la dirección antes mencionada.

El Manual de Procedimientos ha sido formulado en base a lo establecido en la "Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública", aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP; la Directiva N° 005-2019-IN-OGPP, "Lineamientos para la Gestión por Procesos en el Ministerio del Interior", aprobada mediante Resolución Ministerial N° 1192-2019-IN, cuyo alcance, es de aplicación, entre otros, al Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú (SALUDPOL); así como lo dispuesto en la "Directiva N° 07-2016-SALUDPOL/GG, Directiva que implementa la gestión por procesos en el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL", según la Resolución de Gerencia General N° 115-2016-IN-SALUDPOL-GG.

El MAPRO de la Dirección del Asegurado, es un documento técnico de sistematización normativa, que contiene la descripción detallada de las acciones que se siguen en la ejecución de las actividades, de procesos y subprocesos organizacionales por un órgano o más, incluyendo los cargos y puestos de trabajo que intervienen, precisando en este las responsabilidades y participación para el correcto desempeño del procedimiento. Asimismo, el citado documento, se ha desarrollado en base al Mapa de Procesos del SALUDPOL, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 131-2018-IN-SALUDPOL-GG, el cual comprende los procesos de nivel 0 y nivel 1, a fin de lograr el cumplimiento de sus objetivos funcionales y estratégicos, en concordancia con los objetivos institucionales.

La metodología utilizada para su elaboración consistió en el acopio y revisión de los dispositivos legales vigentes, casuística y entrevistas al personal, a través de un análisis funcional transversal de los órganos que lo conforman, con información completa, concisa, clara que sea de fácil manejo e identificación para el personal que forma parte del procedimiento.

Dirección del Asegurado
Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL



Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú SaludPOL	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		P.M.5.1	
	DIRECCIÓN DEL ASEGURADO		Página	4 de 23
			Versión	01

1. OBJETIVO

Con la aprobación del presente Manual, como documento técnico normativo de gestión institucional, se pretende:

- 1.1 Establecer formalmente el procedimiento requerido para la ejecución de los procesos organizacionales que corresponden a la Dirección del Asegurado, detallando sus actividades y flujo.
- 1.2 Contribuir al cumplimiento del desempeño y conducta laboral del personal y de los objetivos funcionales y estratégicos del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, según la normatividad vigente.
- 1.3 Mejorar los procesos existentes en beneficio de los usuarios internos y externos del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú.
- 1.4 Mejorar la prestación de los servicios públicos, mediante la adecuada simplificación del tiempo y requisitos de cada procedimiento que se brinda.
- 1.5 Orientar y capacitar al personal que ingresa o labora en las diferentes dependencias a través de los manuales de procedimientos.
- 1.6 Reducir y eliminar las actividades sin valor añadido a través de la reducción de etapas y tiempos de ciclo de actividades, que permita la ampliación de las funciones y responsabilidades del personal.
- 1.7 Determinar métodos para asegurar que la operación y control de procesos sean eficaces a través de su seguimiento, medición, análisis y mejora continua.

2. ALCANCE

Es de cumplimiento obligatorio para todo el personal de la Dirección del Asegurado y órganos del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL que intervienen en cada procedimiento.

3. BASE LEGAL

- Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29344, que aprueba la Ley Marco de Aseguramiento en Salud y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 008-2010-SA.
- Decreto Legislativo N° 1174, Ley del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 002-2015-IN, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1174.
- Decreto Supremo N° 010-2016-SA, que aprueba las disposiciones para las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud Públicas -IAFAS Públicas.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

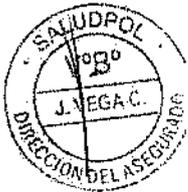


- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
- Resolución Ministerial N° 158-2019-IN, que aprueba el Manual de Operaciones del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL y, su modificatoria mediante Resolución Ministerial N° 1270-2019-IN de fecha 21 de agosto de 2019.
- Resolución Ministerial N° 1192-2019-IN, que aprueba la Directiva N° 005-2019-IN-OGPP, "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio del Interior."
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- Resolución de Gerencia General N° 063-2016-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba el Documento Normativo "Directiva de funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario".
- Resolución de Gerencia General N° 073-2016-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba el Documento Normativo "Manual de Atención al usuario del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú".
- Resolución de Gerencia General N° 114-2016-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba la Directiva para la Elaboración de Documentos Normativos del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL.
- Resolución de Gerencia General N° 115-2016-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba la Directiva N° 07-2016-SALUDPOL/GG, Directiva que implementa la gestión por procesos en el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL.
- Resolución de Gerencia General N° 123-2017-IN-SALUDPOL-GG, Directiva que establece el proceso de atención de reclamos formulados por los beneficiarios del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL.
- Resolución de Gerencia General N° 079-2018-IN-SALUDPOL-GG que aprueba el Lineamiento N° 01-2018-SALUDPOL-GG, "Lineamientos para la emisión de Cartas de Garantía del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú"
- Resolución de Gerencia General N° 131-2018-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba el Mapa de Procesos del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL.
- Resolución de Gerencia General N° 212-2018-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba la Directiva N° 07-2018-SALUDPOL/GG, Directiva que establece el procedimiento para el financiamiento de prestaciones de salud en el extranjero para los beneficiarios del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL.
- Resolución de Gerencia General N° 0210-2019-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba el Listado de Puestos del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL.
- Resolución de Gerencia General N° 252-2019-IN-SALUDPOL-GG, Lineamientos que establecen el procedimiento de reembolso económico coberturados por el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía del Perú – SALUDPOL.



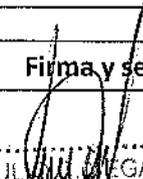
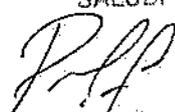
4. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO NIVEL 0: P.M.5 GESTIÓN DEL ASEGURADO			
PROCESO NIVEL 1	CODIGO	PROCEDIMIENTO	ÓRGANO
P.M.5.1 Gestión de Información, orientación y reclamos	P.M.5.1.1	Diseño de contenidos comunicacionales en relación a los derechos y deberes de los beneficiarios de SALUDPOL.	Dirección del Asegurado
	P.M.5.1.2	Campañas internas de información de derechos y deberes de los beneficiarios.	
	P.M.5.1.3	Atención de las consultas y reclamos de los beneficiarios de SALUDPOL.	
	P.M.5.1.4	Atención de denuncias de beneficiarios de SALUDPOL	



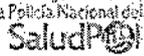
5. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Código: P.M.5.1.1	Versión: 1.0
Nombre del Procedimiento: Diseño de contenidos comunicacionales en relación a los derechos y deberes de los beneficiarios de SALUDPOL.	

	Órgano	Firma y sello
Elaborado por: Julio César Vega Camarena Director de la Dirección del Asegurado	Dirección del Asegurado	 JULIO CÉSAR VEGA CAMARENA DIRECTOR Dirección del Asegurado SALUDPOL
Ing. Ind. Navila Grace Vasquez Reinaga Especialista en Calidad Anali Marleni Borja Vásquez (Apoyo técnico)	Oficina de Gestión y Mejora Continua	 JOHN PUELLES ARIAS JEFE Oficina de Gestión y Mejora Continua SALUDPOL
Revisado por: Lic. John Puelles Arias Jefe de la Oficina de Gestión y Mejora Continua Lic. Susi Lina Verástegui Espinal Jefa de la Unidad de Modernización de la Gestión	Oficina de Gestión y Mejora Continua	 JOHN PUELLES ARIAS JEFE Oficina de Gestión y Mejora Continua SALUDPOL
Aprobado por: Dr. Renzo Renan Zavala Urteaga Gerente General	Gerencia General	 RENZO RENAN ZAVALA URTEAGA GERENTE GENERAL SALUDPOL

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio



Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú 	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	P.M.5.1	
	DIRECCIÓN DEL ASEGURADO	Página	8 de 23
		Versión	01

Objetivo del procedimiento:

Diseñar contenidos de información sobre los derechos y deberes de los beneficiarios de SALUDPOL acorde a la normativa vigente.

Alcance del procedimiento:

Dirección del Asegurado, Gerencia General, órganos de Administración Interna, órganos de Línea.

Base Normativa:

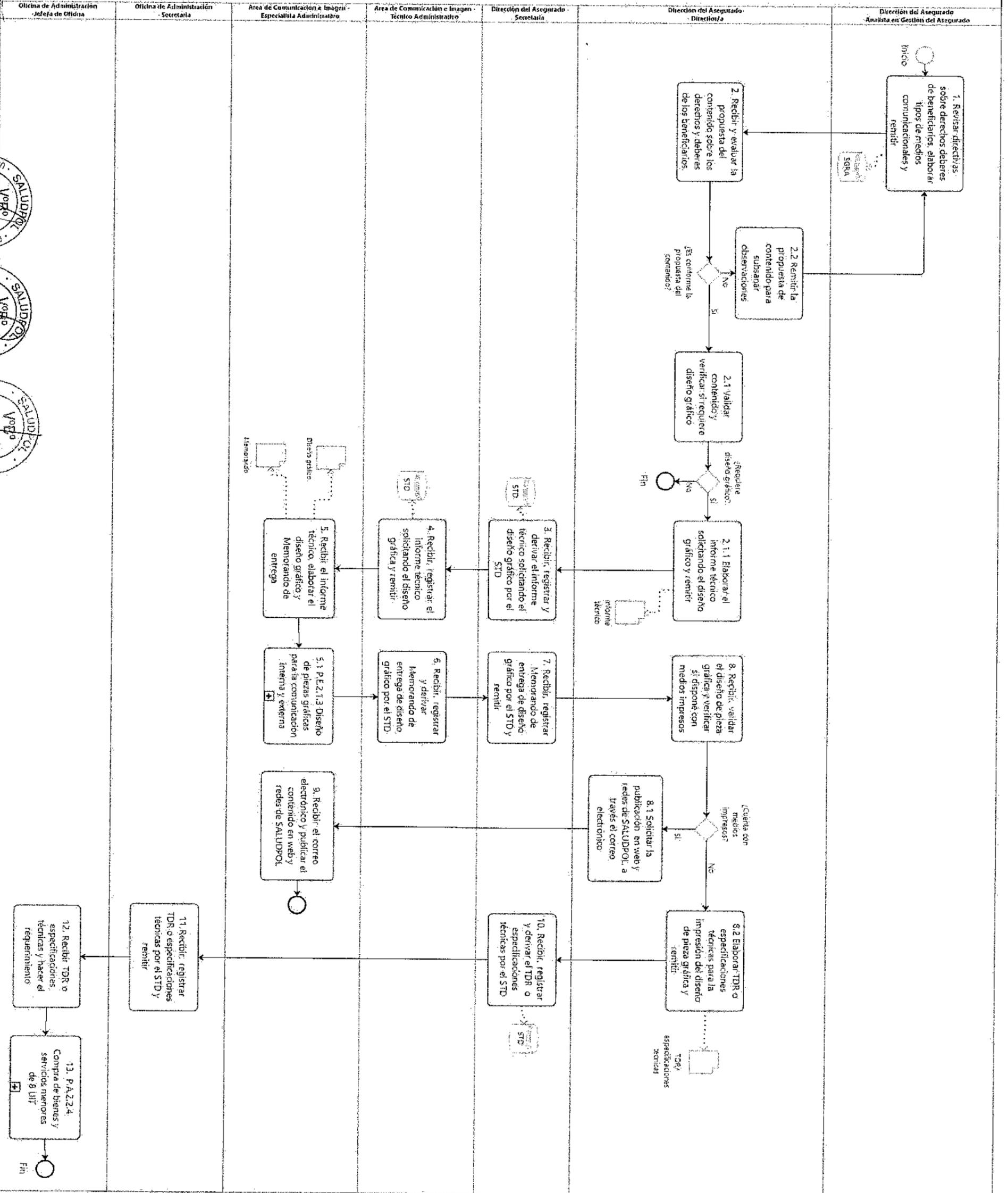
- Ley N° 26842 Ley General de Salud.
- Ley N° 27604 Ley que modifica la Ley General de Salud N° 26842 respecto de la obligación de los establecimientos de salud a dar atención médica en casos de emergencias y partos.
- Ley N° 29344, que aprueba la Ley Marco de Aseguramiento en Salud y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 008-2010-SA.
- Ley N° 29643, Ley que otorga protección al personal con discapacidad de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Legislativo N° 1174, Ley del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 010-2016-SA, Disposiciones para las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud Públicas.
- Resolución Ministerial N° 158-2019-IN, que aprueba el Manual de Operaciones del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL y, su modificatoria mediante Resolución Ministerial N° 1270-2019-IN de fecha 21 de agosto de 2019.
- Resolución de Gerencia General N° 123-2017-IN-SALUDPOL-GG, Directiva que establece el proceso de atención de reclamos formulados por los beneficiarios del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL.
- Resolución de Gerencia General N° 079-2018-IN-SALUDPOL-GG que aprueba el Lineamiento N° 01-2018-SALUDPOL-GG, "Lineamientos para la emisión de Cartas de Garantía del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú"
- Resolución de Gerencia General N° 212-2018-IN-SALUDPOL-GG, Directiva que establece el procedimiento para el financiamiento de prestaciones de salud en el extranjero para los beneficiarios del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL
- Resolución de Gerencia General N° 252-2019-IN-SALUDPOL-GG, Lineamientos que establecen el procedimiento de reembolso económico coberturados por el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía del Perú - SALUDPOL.

Siglas y definiciones:

- AC: Área de Comunicación e Imagen.
 DA: Dirección del Asegurado
 GG: Gerencia General
 IPRESS: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
 OA: Oficina de Administración
 PPDDD: Plan de Promoción y Difusión de Derechos y Deberes de los beneficiarios de SALUDPOL.
 SALUDPOL: Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú
 SGRA: Sistema de Gestión de Registro de Asegurados
 STD: Sistema de Trámite Documentario



P.M. 5.1.1 Diseño de contenidos comunicacionales en relación a los derechos y deberes de los beneficiarios de SALUDPOL

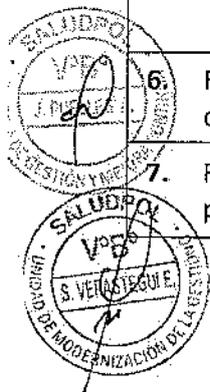


Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú SaludPOL	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	P.M.5.1	
	DIRECCIÓN DEL ASEGURADO	Página	9 de 23
		Versión	01

Requisitos para iniciar el procedimiento	Fuente
Descripción del requisito	
Información, normas y lineamientos sobre derechos de los beneficiarios.	Órganos de Administración Interna y órganos de línea del SALUDPOL Sistema de Gestión de Registro de Asegurados.

Indicador: %
Porcentaje de contenidos comunicacionales sobre derechos y deberes de los beneficiarios de SALUDPOL elaborados. <i>(contenidos elaborados / contenidos programados para elaborar) * 100</i>

Actividades:			
N°	Descripción de actividades	Órgano	Responsable
1.	Revisar normativas sobre los derechos y deberes de los beneficiarios e información contenida en el SGRA, elaborar propuesta del contenido para tipos de medios comunicacionales; el cual, se requiere para informar al usuario, mediante trípticos, folletos u otros; remitir a Director/a de la Dirección del Asegurado.	DA	Analista en Gestión del Asegurado
2.	Recibir y evaluar la propuesta del contenido sobre los derechos y deberes de los beneficiarios para plasmar a medios comunicacionales. 2.1. Si es conforme , el Director/a valida el contenido y verifica si requiere diseño gráfico. ¿Requiere diseño gráfico? 2.1.1. Si , se elabora el informe técnico solicitando el diseño gráfico para la propuesta del contenido sobre los derechos y deberes de los beneficiarios por tipo de medio comunicacional y se remite al Área de Comunicación e Imagen. Ir a la actividad 3. 2.1.2. No , se da por finalizado el procedimiento. 2.2. No es conforme , remitir la propuesta de contenido al Analista en Gestión del Asegurado para subsanar observaciones. Retornar a la actividad 1.	DA	Director/a
3.	Recibir, registrar y derivar el informe técnico solicitando el diseño gráfico por el STD al Área de Comunicación e Imagen.	DA	Secretaría
4.	Recibir, registrar el informe técnico solicitando el diseño gráfico por el STD y remitir al Especialista Administrativo de AC.	AC	Técnico Administrativo
5.	Recibir el informe técnico, elaborar el diseño gráfico y Memorándum de respuesta. 5.1. Iniciar el procedimiento P.E.2.1.3 Diseño de piezas gráficas para la comunicación interna y externa y remitir a la Dirección del Asegurado para su validación.	AC	Especialista Administrativo
6.	Recibir, registrar y derivar Memorándum de entrega de diseño gráfico por el STD a la Dirección del Asegurado.	AC	Técnico Administrativo
7.	Recibir, registrar Memorándum de entrega de diseño gráfico por el STD y remitir al Director/a de DA para su validación.	DA	Secretaría



Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú SaludPOL	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	P.M.5.1	
	DIRECCIÓN DEL ASEGURADO	Página	10 de 23
		Versión	01

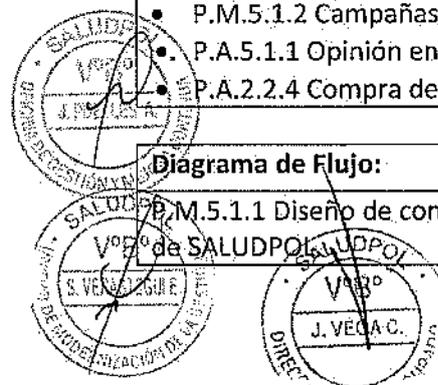
Actividades:			
N°	Descripción de actividades	Órgano	Responsable
8.	Recibir, validar el diseño de pieza gráfica y verificar si disponen con medios impresos: 8.1. Si cuentan con materiales impresos, solicitar la publicación en la página web y redes sociales del SALUDPOL al Especialista Administrativo del Área de Comunicaciones. Ir a la actividad 9. 8.2. No cuentan con materiales impresos, elaborar TDR o especificaciones técnicas solicitando la impresión del diseño de pieza gráfica y remitir a Jefe/a de OA. Ir a la actividad 10.	DA	Director/a
9.	Recibir el correo electrónico de Director/a de DA y proceder a publicar el contenido en web y redes de SALUDPOL para el acceso a la información de los beneficiarios. Ir a Fin	AC	Especialista Administrativo
10.	Recibir, registrar y derivar el TDR o especificaciones técnicas por el STD a OA.	DA	Secretaria
11.	Recibir, registrar TDR o especificaciones técnicas por el STD y remitir a Jefe/a de OA.	OA	Secretaria
12.	Recibir TDR o especificaciones técnicas y hacer el requerimiento. 12.1 Iniciar con el procedimiento P.A.2.2.4 Compra de bienes y servicios menores de 8 UIT.	OA	Jefe/a de Oficina
Fin del procedimiento.			

Documentos generados
<ul style="list-style-type: none"> • Contenido sobre derechos y deberes de los beneficiarios de SALUDPOL. • Piezas gráficas de comunicación derechos y deberes de los beneficiarios de SALUDPOL. • Informe técnico solicitando el diseño gráfico. • Memorando de entrega de diseño gráfico. • TDR /Especificaciones técnicas

Fuentes de información:
<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico. • Sistema de Trámite Documentario. • Sistema de Gestión de Registro de Asegurados – SGRA. • Portal web de SALUDPOL. • Redes sociales.

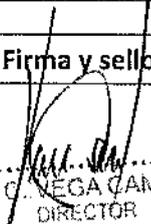
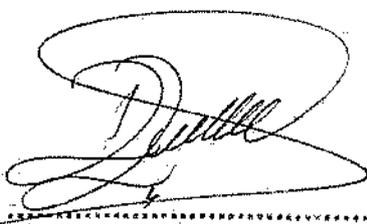
Procesos relacionados:
<ul style="list-style-type: none"> • P.E.1.1.1 Aprobación de lineamientos y normas institucionales. • P.E.2.2.1 Diseño de piezas gráficas para la comunicación interna y externa. • P.M.5.1.2 Campañas Internas de Información de derechos y deberes de los beneficiarios • P.A.5.1.1 Opinión en materia jurídica y legal. • P.A.2.2.4 Compra de bienes y servicios menores a 8 UIT.

Diagrama de Flujo:
P.M.5.1.1 Diseño de contenidos comunicacionales en relación a los derechos y deberes de los beneficiarios



Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú SaludPOL	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	P.M.5.1
	DIRECCIÓN DEL ASEGURADO	Página 11 de 23 Versión 01

Código: P.M.5.1.2	Versión: 1.0
Nombre del Procedimiento: Campañas internas de información de derechos y deberes de los beneficiarios.	

	Órgano	Firma y sello
Elaborado por: Julio César Vega Camarena Director de la Dirección del Asegurado Ing. Ind. Navila G. Vásquez Reynaga Especialista en Calidad Anali Marleni Borja Vásquez (Apoyo técnico)	Dirección del Asegurado Oficina de Gestión y Mejora Continua	 JULIO C. VEGA CAMARENA DIRECTOR Dirección del Asegurado SALUDPOL  JOAN PUELLES ARIAS JEFE Oficina de Gestión y Mejora Continua SALUDPOL
Revisado por: Lic. John Puelles Arias Jefe de la Oficina de Gestión y Mejora Continua Lic. Susi Lina Verástegui Espinal Jefa de la Unidad de Modernización de la Gestión	Oficina de Gestión y Mejora Continua	 JOHN PUELLES ARIAS JEFE Oficina de Gestión y Mejora Continua SALUDPOL
Aprobado por: Dr. Renzo Renan Zavala Urteaga Gerente General	Gerencia General	 RENZO RENAN ZAVALA URTEAGA GERENTE GENERAL SALUDPOL

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio



Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú SaludPOL	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		P.M.5.1	
	DIRECCIÓN DEL ASEGURADO			
	Página		12 de 23	
Versión		01		

Objetivo del procedimiento:

Garantizar el acceso y la cobertura de servicios de salud a los beneficiarios de SALUDPOL a través de orientación e información a los usuarios.

Alcance del procedimiento:

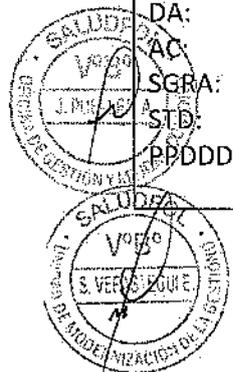
Dirección del Asegurado, Gerencia General, órganos de Administración Interna, órganos de línea.

Base Normativa:

- Ley N° 26842 Ley General de Salud.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus normas complementarias.
- Ley N° 27604 Ley que modifica la Ley General de Salud N° 26842 respecto de la obligación de los establecimientos de salud a dar atención médica en casos de emergencias y partos.
- Ley N° 29344, que aprueba la Ley Marco de Aseguramiento en Salud y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 008-2010-SA.
- Ley N° 29643, Ley que otorga protección al personal con discapacidad de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Legislativo N° 1174, Ley del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 010-2016-SA, Disposiciones para las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud Públicas.
- Resolución de Gerencia General N° 079-2018-IN-SALUDPOL-GG que aprueba el Lineamiento N° 01-2018-SALUDPOL-GG, "Lineamientos para la emisión de Cartas de Garantía del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú"
- Resolución de Gerencia General N° 212-2018-IN-SALUDPOL-GG, Directiva que establece el procedimiento para el financiamiento de prestaciones de salud en el extranjero para los beneficiarios del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL
- Resolución de Gerencia General N° 0210-2019-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba el Listado de Puestos del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL.
- Resolución de Gerencia General N° 252-2019-IN-SALUDPOL-GG, Lineamientos que establecen el procedimiento de reembolso económico coberturados por el Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía del Perú – SALUDPOL.

Siglas y definiciones:

- IPRESS: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
 SALUDPOL: Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú
 GG: Gerencia General
 DA: Dirección del Asegurado
 AC: Área de Comunicación e Imagen
 SGRA: Sistema de Gestión de Registro de Asegurados
 STD: Sistema de Trámite Documentario
 PPDDD: Plan de Promoción y Difusión de Derechos y Deberes de los beneficiarios de SALUDPOL

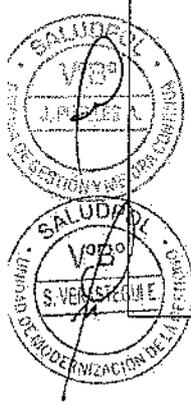


Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú SaludPOL	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	P.M.5.1
	DIRECCIÓN DEL ASEGURADO	Página 13 de 23 Versión 01

Requisitos para iniciar el procedimiento	Fuente
Descripción del requisito	
Plan de Promoción y Difusión de Derechos y Deberes de los beneficiarios de SALUDPOL	Órganos de Administración Interna y Órganos de línea del SALUDPOL

Indicador: - Porcentaje de charlas sobre derechos y deberes de beneficiarios de SALUDPOL. (charlas ejecutadas / charlas programadas en PPDDD* 100) - Porcentaje de talleres sobre derechos y deberes de beneficiarios de SALUDPOL. (talleres ejecutados / talleres programados en PPDDD* 100) - Porcentaje de campañas sobre derechos y deberes de beneficiarios de SALUDPOL. (campañas ejecutadas / campañas programadas en PPDDD* 100)

Actividades:			
Nº	Descripción de actividades	Órgano	Responsable
1.	Comunicar a la comisaria o IPRESS sobre evento (charla, taller o campaña) programado en el PPDDD e información que se encuentra en el SGRA, elaborar oficio de evento a realizarse y remitir a Director/a del Dirección del Asegurado para su validación.	DA	Analista en Gestión del Asegurado
2.	Recibir, firmar el oficio y remitir para el visto bueno del Gerente General.	DA	Director/a
3.	Recibir, registrar y derivar el oficio por el STD a Gerencia General.	DA	Secretaría
4.	Recibir, registrar y remitir el oficio para la firma del Gerente General en el STD.	GG	Secretaria
5.	Recibir y evaluar el oficio sobre el evento a realizarse. 5.1 Si es conforme , firma el oficio y remitir a Director/a de Dirección del Asegurado. Ir a la actividad 6 5.2 No es conforme , devolver al Analista en Gestión del Asegurado para subsanar observaciones. Retornar a la actividad 1.	GG	Gerente/a General
6.	Recibir el oficio firmado y remitir al Analista en Gestión del Asegurado para la recopilación de material necesario para el evento.	DA	Director/a
7.	Recopilar material necesario para el evento; publicado en el portal web de SALUDPOL, eventos previos y normativas vigentes, luego evaluar si disponen de materiales necesarios. ¿Tiene material para el evento? 7.1 Sí , preparar el evento, ya sea charla, taller o campaña, luego solicitar cobertura del evento a Director/a de DA. Ir a la actividad 3. 7.2 No , iniciar con el procedimiento P.M.5.1.1 Diseño de contenidos comunicacionales en relación a los derechos y deberes de los beneficiarios de SALUDPOL. Retornar a la actividad 2.1.	DA	Analista en Gestión del Asegurado



Actividades:			
N°	Descripción de actividades	Órgano	Responsable
8	Solicitar cobertura de evento al Área de Comunicación e Imagen, a través del correo electrónico.	DA	Director/a
9.	Recibir la solicitud de cobertura del evento	AC	Especialista Administrativo
9.1	Iniciar con el procedimiento P.E.2.1. 2 Cobertura de los eventos y las actividades internas y externas. Ir a la actividad 10.		
10.	Realizar evento, ya sea charla, taller o campaña a los beneficiarios o derechohabientes en las comisarias o IPRESS, informando los derechos y deberes de los beneficiarios, al finalizar el evento solicitar el registro de asistencia y elaborar el informe de actividades realizadas. Ir a la actividad 6.	DA	Analista en Gestión del Asegurado
11.	Recibir el informe de difusión de los derechos y deberes de los beneficiarios y remitir para la publicación en la página web y redes sociales al Área de Comunicación e Imagen.	DA	Director/a
12.	Recibir, registrar y derivar informe de difusión de derechos y deberes de los beneficiarios por el STD al Área de Comunicación e Imagen.	DA	Secretaria
13.	Recibir, registrar informe de difusión de derechos y deberes de los beneficiarios en el STD y remitir al Especialista Administrativo del AC.	AC	Técnico Administrativo
14.	Recibir informe y difundir las actividades realizadas en web y redes sociales.	AC	Especialista Administrativo
Fin del procedimiento.			

Documentos que se generan:

- Informe de difusión de los derechos y deberes de los Beneficiarios.
- Registro de asistencia a evento.
- Informe de actividades.

Fuentes de información:

- Sistema de Trámite Documentario.
- Correo electrónico.
- Sistema de Gestión de Registro de Asegurados - SGRA.

Procesos relacionados:

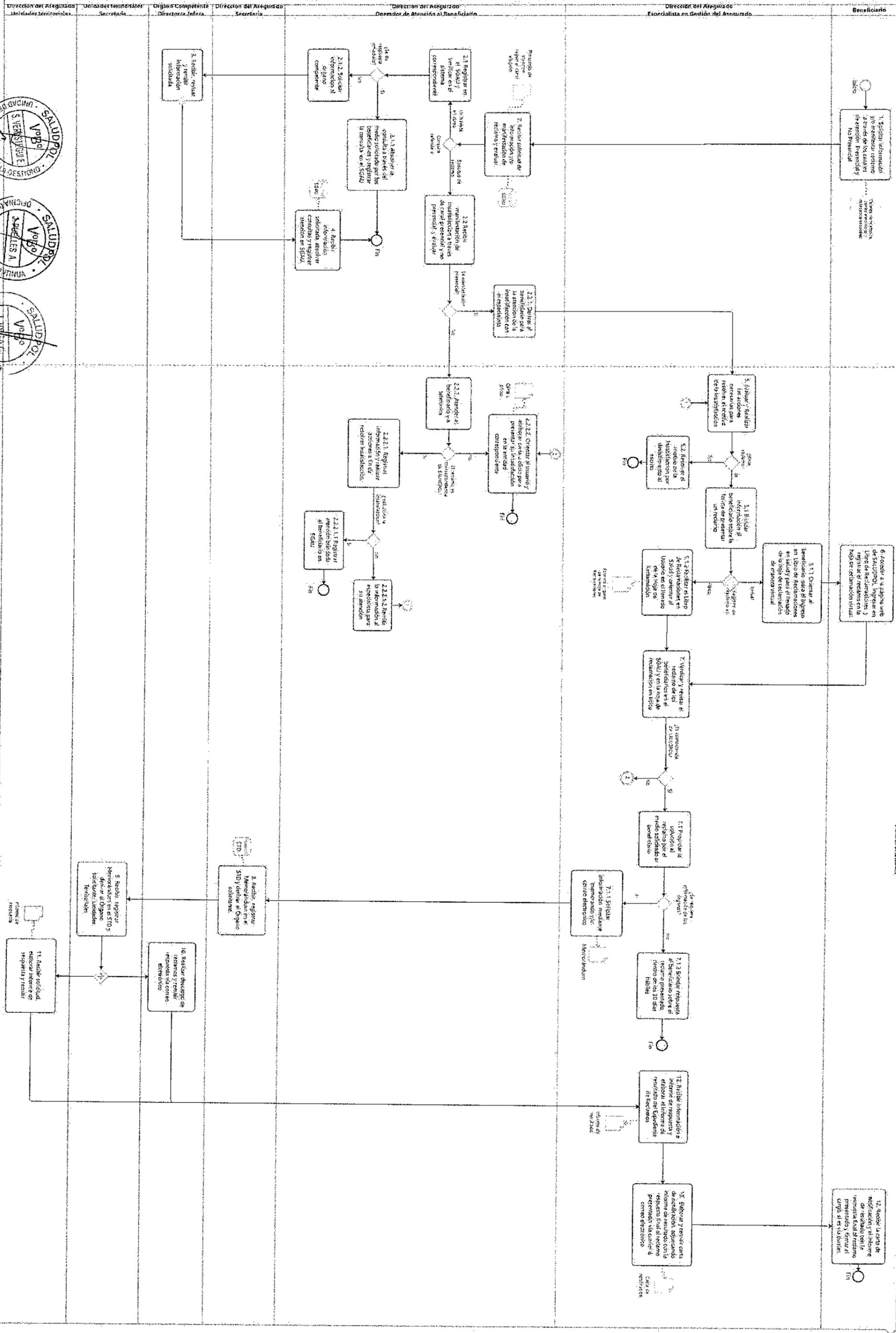
- P.E.1.1.1 Aprobación de lineamientos y normas institucionales.
- P.E.2.1. 2 Cobertura de los eventos y las actividades internas y externas
- P.M.5.1.1. Diseño de contenidos comunicacionales en relación a los derechos y deberes de los beneficiarios de SALUDPOL.
- P.A.5.1.1 Opinión en materia jurídica y legal.

Diagrama de Flujo:

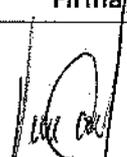
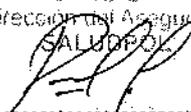
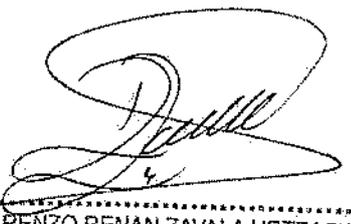
P.M.5.1.2 Campañas internas de información de derechos y deberes de los beneficiarios.



RAMS.1.3 ATENCIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS BENEFICIARIOS DE SALUDPOL

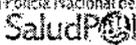


Código: P.M.5.1.3	Versión: 1.0
Nombre del Procedimiento: Atención de las consultas y reclamos de los beneficiarios de SALUDPOL.	

	Órgano	Firma y sello
Elaborado por: Julio César Vega Camarena Director de la Dirección del Asegurado Sue Alley Morey Mercado Operador de Atención a las Consultas Ing. Ind. Navila Grace Vasquez Reinaga Especialista en Calidad Anali Marleni Borja Vásquez (Apoyo técnico)	Dirección del Asegurado Oficina de Gestión y Mejora Continua	 JULIO C. VEGA CAMARENA DIRECTOR Dirección del Asegurado SALUDPOL  JOHN PUELLES ARIAS JEFE Oficina de Gestión y Mejora Continua SALUDPOL
Revisado por: Lic. John Puelles Arias Jefe de la Oficina de Gestión y Mejora Continua Lic. Susi Lina Verástegui Espinal Jefa de la Unidad de Modernización de la Gestión	Oficina de Gestión y Mejora Continua	 JOHN PUELLES ARIAS JEFE Oficina de Gestión y Mejora Continua SALUDPOL
Aprobado por: Dr. Renzo Renan Zavala Urteaga Gerente General	Gerencia General	 RENZO RENAN ZAVALA URTEAGA GERENTE GENERAL SALUDPOL

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio



Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú 	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		P.M.5.1	
	DIRECCIÓN DEL ASEGURADO			
	Página		16 de 23	
Versión		01		

Objetivo del procedimiento:

Brindar una adecuada atención de las consultas y reclamos a los beneficiarios, sea de modo Presencial y No presencial con fines mejorar el desempeño del servicio de la atención con los beneficiarios.

Alcance del procedimiento:

Dirección del Asegurado y Órganos competentes.

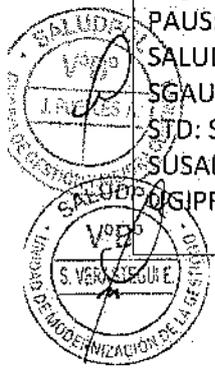
Base Normativa:

- Ley N° 29344, que aprueba la Ley Marco de Aseguramiento en Salud y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 008-2010-SA.
- Decreto Legislativo N° 1174, Ley del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 002-2015-IN, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1174.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Beneficiarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud-IAFAS, de las Instituciones Prestadoras de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas.
- Resolución Ministerial N° 158-2019-IN, que aprueba el Manual de Operaciones del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL y, su modificatoria mediante Resolución Ministerial N° 1270-2019-IN de fecha 21 de agosto de 2019.
- Resolución Ministerial N° 1192-2019-IN, que aprueba la Directiva N° 005-2019-IN-OGPP, Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio del Interior.
- Resolución de Gerencia General N° 063-2016-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba el Documento Normativo “Directiva de funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario”.
- Resolución de Gerencia General N° 073-2016-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba el Documento Normativo “Manual de Atención al usuario del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú”.
- Resolución de Gerencia General N° 123-2017-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba la Directiva que establece el proceso de atención de reclamos formulados por los beneficiarios del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL.
- Resolución de Gerencia General N° 131-2018-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba el Mapa de Procesos del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL.
- Resolución de Gerencia General N° 0210-2019-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba el Listado de Puestos del Fondo de Aseguramiento de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL.

Siglas y definiciones:

Siglas:

- DA: Dirección del Asegurado
 DPS: Dirección de Prestaciones de Salud
 IAFAS: Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud.
 IPRESS: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas, privadas y mixtas
 Órgano: Órganos de Línea y órganos de Administración Interna
 PAUS: Plataforma de Atención al Usuario en Salud
 SALUDPOL: Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del P.
 SGAU: Sistema de Gestión Asistencia al Usuario
 STD: Sistema de Trámite Documentario
 SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud
 UGIPRESS: Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas, privadas y mixtas.



Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú SaludPOL	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	P.M.5.1
	DIRECCIÓN DEL ASEGURADO	Página 17 de 23 Versión 01

Siglas y definiciones:

Definiciones:
 Consulta: Solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de los servicios de salud, presentada por una persona natural o jurídica a la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS o ante SUSALUD, a fin que sea atendida.

Requisitos para iniciar el procedimiento	Fuente
Descripción del requisito	
Solicitud de información. Solicitud de reclamo. Formato original de la Hoja de Reclamaciones. Protocolo de atención según el canal elegido.	Órganos de Administración Interna y Órganos de Línea.

Indicador:
 Porcentaje de reclamos fundados.
 Porcentaje de reclamos atendidos dentro de los 30 días calendarios.

Nº	Actividad	Órgano	Responsable
1.	Solicitar información y/o manifestar reclamo a través de los canales de atención, Presencial y No Presencial (vía telefónica, correo electrónico).		Beneficiario
2.	Recibir solicitud de información y/o manifestación de reclamo y evaluar; si es consulta por un trámite en curso o solicitud de reclamo. Consulta referida a: 2.1. Trámite en curso: Registrar en el SGAU y verificar en el sistema correspondiente. ¿Se da respuesta inmediata? 2.1.1. Si, absolver la consulta a través del medio solicitado por los beneficiarios y registrar la consulta en Sistema de Gestión de Atención al Usuario, dando por finalizado el procedimiento. 2.1.2. No, solicitar información al órgano competente a través del correo electrónico. Ir a la actividad 3. 2.2. Solicitud de reclamo: Recibir la manifestación de insatisfacción del beneficiario a través de canal presencial y no presencial y evaluar la solicitud. ¿Es manifestación presencial? 2.2.1. Si, derivar al beneficiario para la atención de la insatisfacción con el especialista. Ir al acción 5. 2.2.2. No, atender al beneficiario vía telefónica. ¿El reclamo es correspondencia de SALUDPOL? 2.2.2.1. Si, registrar información y realizar acciones a fin de resolver insatisfacción del beneficiario. ¿Soluciona insatisfacción? 2.2.2.1.1 Si, Registrar atención brindada al beneficiario en el SGAU, dando por finalizado el procedimiento.	DA	Operador de Atención al Beneficiario



Actividades:			
N°	Actividad	Órgano	Responsable
	<p>2.2.2.1.2 No, Remitir al Especialista en Gestión del Asegurado su atención. Ir a la actividad 5.</p> <p>2.2.2.2. No, orientar al usuario y elaborar una carta u oficio para presentar su insatisfacción en la entidad correspondiente; dando por finalizado el procedimiento.</p>		
3.	Recibir la solicitud de información, revisar y remitir información solicitada en un plazo máximo de 48 horas al Operador de Atención al Beneficiario.	Órgano	Director/a Jefe/a
4.	Recibir la información solicitada, absolver consultas y registrar atención en SGAU, dando por finalizado el procedimiento.	DA	Operador de Atención al Beneficiario
5.	<p>Evaluar y Realizar las acciones necesarias para resolver el motivo de la insatisfacción del beneficiario.</p> <p>¿Hace reclamo?</p> <p>5.1. Si, brindar información al beneficiario sobre la forma de presentar un reclamo; que puede ser, virtual o en físico.</p> <p>Registro de reclamo es:</p> <p>5.1.1 Si es en virtual, Orientar al beneficiario para el ingreso en Libro de Reclamaciones en salud y para el llenado de la hoja de reclamación de manera virtual. Ir a la actividad 6.</p> <p>5.1.2 Si es en Físico, facilitar el Libro de Reclamaciones en Salud, orientar al usuario en el llenado de la Hoja de Reclamaciones y entregar la hoja de reclamación original. Ir a la actividad 7.</p> <p>5.2. No, resolver el motivo de la Insatisfacción del beneficiario por desistimiento al escrito, dando por finalizado el procedimiento.</p>	DA	Especialista en Gestión del Asegurado
6.	Acceder a la página web de SALUDPOL, ingresar en Libro de Reclamaciones y registrar el reclamo en la hoja de reclamación virtual.		Beneficiario
7.	<p>Verificar y revisar el reclamo de los beneficiarios en el SGAU y en la hoja de reclamación en físico.</p> <p>¿Es competencia de SALUDPOL?</p> <p>7.1. Si, Propiciar la solución al reclamo por medio solicitado al beneficiario.</p> <p>¿Se requiere información de los órganos?</p> <p>7.1.1 Si, Solicitar información a los órganos competentes y unidades territoriales, mediante Memorando y/o correo electrónico. Ir a la actividad 8.</p> <p>7.1.2 No, Brindar respuesta al beneficiario sobre el reclamo presentado, dentro de los 30 días hábiles. Ir a fin.</p> <p>7.2. No, retornar a la actividad retornar a la acción 2.2.2.2 "Orientar al usuario a presentar su insatisfacción en la entidad correspondiente".</p>	DA	Especialista en Gestión del Asegurado



Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú SaludPOL	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		P.M.5.1	
	DIRECCIÓN DEL ASEGURADO			
			Página	19 de 23
		Versión	01	

Actividades:

N°	Actividad	Órgano	Responsable
8.	Recibir, registrar Memorándum en el STD y derivar al Órgano solicitante.	DA	secretaria.
9.	Recibir, registrar y derivar en el STD a Director/a o Jefe/a del órgano solicitante.	Órgano	Secretaria
10.	Realizar descargo de reclamos y remitir respuesta vía correo electrónico. Ir a la actividad 12.	Órgano	Director/a Jefe/a
11.	Recibir solicitud, elaborar informe de respuesta y remitir al especialista de gestión del asegurado. Ir a la actividad 12.	DA- Unidades/ Territoriales	Director/a
12.	Recibir informe de respuesta, elaborar el Informe de resultado del expediente de reclamos.	DA	Especialista en Gestión del Asegurado
13.	Elaborar y remitir carta de notificación, adjuntando informe de resultado con la respuesta final al reclamo presentado. La notificación se envía vía currier ó correo electrónico; si es currier, se entrega la notificación original al beneficiario y se hace firmar el cargo.	DA	Especialista en Gestión del Asegurado
14.	Recibir la carta de notificación y el informe de resultado con la respuesta final al reclamo presentado y firmar el cargo de la notifiación, si es vía currier.	Órgano	Director/a Jefe/a

Fin del procedimiento.

Documentos que se generan:

Carta u oficio del traslado del reclamo a las entidades competentes
 Memorando de solicitud de información al respectivo órgano competente
 Informe de respuesta.
 Informe de resultado final de la respuesta al reclamo.
 Carta de Notificación u oficio.
 Formato original de la Hoja de Reclamaciones.

Fuentes de información:

- Sistema de Trámite Documentario
- Sistema de Reembolsos
- Sistema de Procedimientos Médicos
- Correo electrónico
- Base de datos de la PAUS
- Base de datos del Libro de Reclamaciones en Físico y virtual.
- Registros del SGAU
- Protocolo de atención según el canal elegido por el beneficiario

Procesos relacionados:

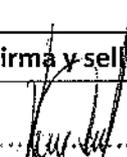
P.M.5.1.4 Atención de Denuncias de Beneficiarios de SALUDPOL.
 P.M.3.1.4 Atención de Reembolso

Diagrama de Flujo

P.M.5.1.3 Atención de las Consultas y Reclamos de los beneficiarios de SALUDPOL.



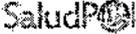
Código: P.M.5.1.4	Versión: 1.0
Nombre del Procedimiento:	
Atención de denuncias de beneficiarios de SALUDPOL.	

	Órgano	Firma y sello
Elaborado por: Julio César Vega Camarena Director de la Dirección del Asegurado Crys Ninaypantan Miranda Especialista en Gestión del Asegurado Ing. Ind. Navila G. Vasquez Reynaga Especialista en Calidad Anali Marleni Borja Vásquez (Apoyo técnico)	Dirección del Asegurado Oficina de Gestión y Mejora Continua	 JULIO C. VEGA CAMARENA DIRECTOR Dirección del Asegurado SALUDPOL  JOHN PUELLES ARIAS JEFE Oficina de Gestión y Mejora Continua SALUDPOL
Revisado por: Lic. John Puelles Arias Jefe de la Oficina de Gestión y Mejora Continua Lic. Susi Lina Verástegui Espinal Jefa de la Unidad de Modernización de la Gestión	Oficina de Gestión y Mejora Continua	 JOHN PUELLES ARIAS JEFE Oficina de Gestión y Mejora Continua SALUDPOL
Aprobado por: Dr. Renzo Renan Zavala Urteaga Gerente General	Gerente (a) General	 RENZO RENAN ZAVALA URTEAGA GERENTE GENERAL SALUDPOL

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio



Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú 	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	P.M.5.1
	DIRECCIÓN DEL ASEGURADO	Página 21 de 23 Versión 01

Objetivo del procedimiento:

Definir con precisión las actividades a ejecutar, con fines de mejorar el desempeño del servicio en la atención de denuncias de los beneficiarios.

Alcance del procedimiento:

Dirección del Asegurado, Gerencia General y órganos competentes de SALUDPOL.

Base Normativa:

- Ley N° 29344, que aprueba la Ley Marco de Aseguramiento en Salud y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 008-2010-SA.
- Decreto Legislativo N° 1174, Ley del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 002-2015-IN, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1174.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud-IAFAS, de las Instituciones Prestadoras de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas.
- Resolución de Gerencia General N° 063-2016-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba el Documento Normativo “Directiva de funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario”.
- Resolución de Gerencia General N° 073-2016-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba el Documento Normativo “Manual de Atención al usuario del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú”.
- Resolución de Gerencia General N° 0210-2019-IN-SALUDPOL-GG, que aprueba el Listado de Puestos del Fondo de Aseguramiento de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SALUDPOL.

Siglas y definiciones:

Siglas:

AGDA: Área de Gestión documentaria y Archivo

DA: Dirección del Asegurado

GG: Gerencia General

IAFAS: Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud

IPRESS: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas, privadas y mixtas

IPROT: Intendencia de Protección en Derechos en Salud

PAUS: Plataforma de Atención al Usuario en Salud

SALUDPOL: Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú

STD: Sistema de Trámite Documentario

SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud

UGIPRESS: Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas, privadas y mixtas.

Definiciones:

Denuncia: Manifestación expresa presentada ante SUSALUD sobre acciones u omisiones de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS respecto a los hechos o actos que pudieran constituir presunta vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas; o frente la negativa de atención de su reclamo; o disconformidad con el resultado del mismo; o irregularidad en su tramitación por parte de estas.



Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú SaludPOL	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		P.M.5.1
	DIRECCIÓN DEL ASEGURADO		Página 22 de 23
			Versión 01

Requisitos para iniciar el procedimiento	Fuente
Descripción del requisito	
Solicitud de Información por Denuncia	Órganos de Administración Interna y Órganos de Línea.

Indicador:
Porcentaje de denuncias fundadas (Denuncias Fundadas/Total de Denuncias Registradas x 100)

Actividades:			
N°	Actividad	Órgano	Responsable
1.	Recibir documento de SUSALUD que traslada la denuncia por beneficiario / IPRESS	GG-AGDA	Técnico Administrativo
2.	Recepcionar, registrar y derivar documento en STD, según indicación en HT de Gerente General, a la Dirección del Asegurado para atención inmediata, según plazos establecidos.	GG	Secretaria
3.	Recepcionar, registrar y derivar documento en STD a Especialista en Gestión del Asegurado.	DA	Secretaria
4.	Solicitar información sobre la denuncia a los órganos involucrados mediante un memorándum y/o correo electrónico.	DA	Especialista en Gestión del Asegurado
5.	Recibir, registrar memorándum de la solicitud de información y derivar al Director (a), Jefe (a) del órgano responsable para su atención inmediata, mediante el STD.	DA	Secretaria
6.	Recibir, registrar el memorándum por el STD y derivar al Director(a), Jefe (a) del órgano responsable.	Órgano	Secretaria
7.	Recibir memorándum, elaborar informe de respuesta, adjuntando documentos probatorios y remitir a Especialista de la Gestión del Asegurado.	Órgano	Director/a Jefe/a
8.	Recibir, registrar informe de respuesta por el STD y derivar al DA.	Órgano	Secretaria
9.	Recibir, registrar informe de respuesta por el STD y derivar al Especialista en Gestión del Asegurado.	DA	Secretaria
10.	Recibir informe de respuesta o sustento de los órganos competentes, adjuntado con los documentos probatorios y remitir al Director(a) de la DA.	DA	Especialista en Gestión del Asegurado
11.	Recibir informe de respuesta con los documentos probatorios y remitir al Gerente General de SALUDPOL.	DA	Director/a
12.	Recibir información solicitada y remitir a SUSALUD informe de respuesta final mediante oficio en físico o por medios electrónicos en un plazo máximo de 10 días hábiles.	GG	Gerente General
Fin del procedimiento.			

Documentos que se generan:
<ul style="list-style-type: none"> • Memorándum solicitando información a Gerencia General y órganos de SALUDPOL. • Informe de respuesta y documentos de sustento. • Oficio de la respuesta final.



Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú SaludPOL	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	P.M.5.1
	DIRECCIÓN DEL ASEGURADO	Página 23 de 23 Versión 01

Fuentes de información:
 Sistema de Trámite Documentario.
 Correo electrónico.
 Base de datos de PAUS.
 Base de datos de las Denuncias.
 Base de datos de los Reclamos

Procesos relacionados:
 P.M.5.1.1 Atención de las consultas y Reclamos

Diagrama de Flujo
 P.M.5.1.4 Atención de Denuncias de Beneficiarios de SALUDPOL.



P.M.S. 1.4 ATENCIÓN DE LAS DENUNCIAS DE BENEFICIARIOS DE SALUDPOL

