

RESOLUCION DE GERENCIA CENTRAL N° 010 -GCPAMyPCD-ESSALUD-2021**VISTOS:**

La Nota N° 33 -GPAMyPS-GCPAMyPCD-EsSalud-2021, de la Gerencia de la Persona Adulta Mayor y Prestaciones Sociales de la Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad;

CONSIDERANDO:

Que, la Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad con el objetivo de mejorar el proceso de Admisión del asegurado niño, niña, adolescente y otros grupos vulnerables (OGV), mediante la transformación digital y el uso de la tecnología, respondiendo a las necesidades y expectativas de los asegurados (Otros Grupos Vulnerables), establece criterios técnicos que oriente a mejorar los servicios hacia nuestros usuarios

Que, de conformidad con el numeral 1.2 del artículo 10 de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud, EsSalud tiene la finalidad de dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden al Régimen Contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-EsSalud-2015 de fecha 31 de diciembre 2015, se aprobó el texto actualizado y concordado del Reglamento de Organización y Funciones de EsSalud, que en su artículo 175 la Gerencia de la Persona Adulta Mayor y Prestaciones Sociales de la Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad, establecen las funciones: a) Formular y proponer las políticas, estrategias, planes y programas de prestaciones sociales, encaminados a la protección de la persona adulta mayor y otra población asegurada priorizada en situación de vulnerabilidad y b) Establecer los planes de atención de las prestaciones sociales adecuadas a las necesidades de la población adulta mayor y otra población asegurada priorizada en situación de vulnerabilidad.

Que, al asignarse la función a la Sub Gerencia de Promoción Social de Otros Grupos Vulnerables de proponer e implementar políticas y programas orientados a la protección y promoción de la población asegurada priorizada en situación de alta vulnerabilidad social, en salvaguarda del mejoramiento sostenido y permanente de gestión, se aprobaron los Documentos Técnicos Cartera de Prestaciones Sociales para niños y niñas aseguradas

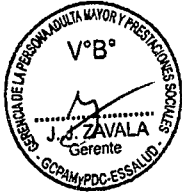
Considerando, que la mejora continua se basa en la metodología de Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de ministros del cual se formó un Comité de Gobierno Digital del Seguro Social – ESSALUD mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 986-PE-ESSALUD-2018; y se planteó los "Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital", aprobados mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005- 2018-PCM/SEGDI; y estando a lo propuesto y de conformidad a la delegación conferida.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

En uso de las atribuciones conferidas;

SE RESUELVE:

1. **APROBAR**, el Documento Técnico "Mejora Continua, Simplificación, Integración y Automatización de los Procesos", que forma parte de la presente Resolución.
2. **DISPONER**, que la Gerencia de la Persona Adulta Mayor y Prestaciones Sociales, a través de la Sub Gerencia de Promoción Social de Otros Grupos Vulnerables, sea responsable de la difusión, implementación, seguimiento, evaluación y control de lo dispuesto en la presente resolución.
3. **NOTIFICAR** la presente resolución a las instancias que correspondan.

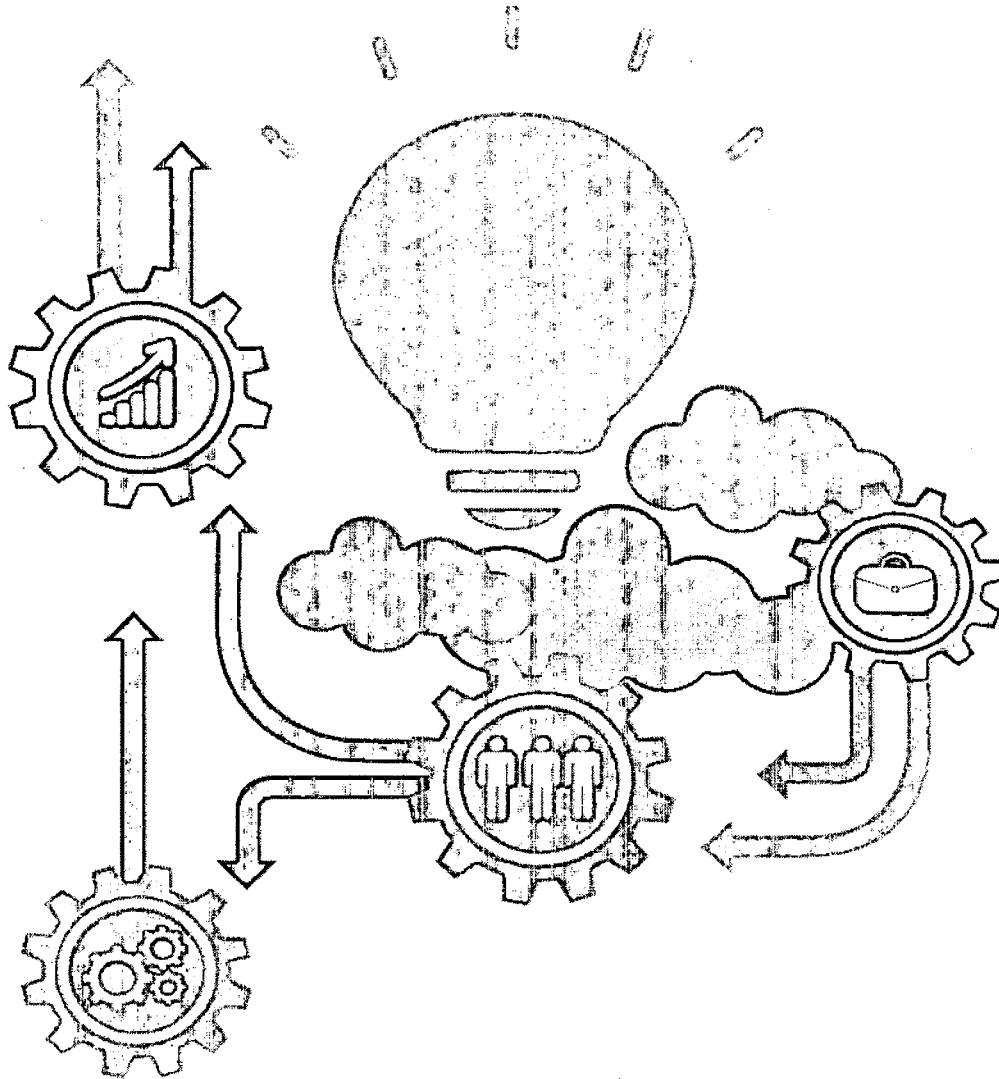


REGISTRESE y COMUNIQUESE.

Lima, 28 DIC. 2021




Dra. TANIA RODAS MALCA
Gerente Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad (e)
ESSALUD



MEJORA CONTINUA, SIMPLIFICACIÓN,
INTEGRACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE LOS
PROCESOS

SUBGERENCIA PROMOCIÓN SOCIAL DE OTROS GRUPOS VULNERABLES

Gerencia de la Persona Adulto Mayor y Prestaciones Sociales
Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Personas con
Discapacidad

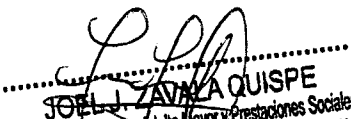
2021

FORMATO DE VALIDACIÓN

MEJORA CONTINUA, SIMPLIFICACIÓN, INTEGRACIÓN Y
AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS

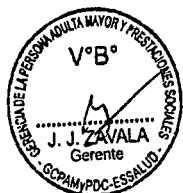
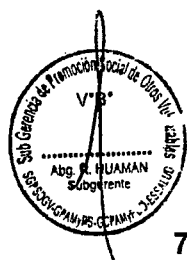
VERSIÓN TO BE

PROMOCIÓN SOCIAL DE OTROS GRUPOS
VULNERABLES

GRADO	CARGO	NOMBRE	FIRMA
VALIDADO POR	GERENTE DE LA PERSONA ADULTA MAYOR Y PRESTACIONES SOCIALES	MG. JOEL ZAVALA QUISPE	 JOEL J. ZAVALA QUISPE Gerente de la Persona Adulta Mayor y Prestaciones Sociales Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad ESSALUD
VALIDADO POR	GERENTE CENTRAL DE LA PERSONA ADULTA MAYOR DE LA PERSONA ADULTA MAYOR Y PERSONA CON DISCAPACIDAD	DR. TANIA RODAS MALCA	

INDICE

1. OBJETIVO	4
2. FINALIDAD	4
3. ALCANCE	4
4. BASE LEGAL	4
5. CONSIDERACIONES	5
6. ASPECTOS GENERALES	6
6.1. VISIÓN	6
6.2. MISIÓN	6
6.3. MAPA ESTRATÉGICO	7
6.4. TABLERO DE CONTROL	8
6.5. FACTORES CLAVES DE ÉXITO	9
7. ASPECTOS ESPECÍFICOS	10
7.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS CRÍTICOS Y SELECCIÓN DEL PROCESO ANALIZAR	10
7.2. MATRIZ DE SELECCIÓN Y/O PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS	11
7.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	13
7.4 ÁRBOL CAUSA – EFECTO	14
7.5 ANALISIS DE LA SITUACIÓN Y ESTABLECIMIENTO DE METAS	15
7.6 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO (DAP). -AS-IS	16
7.7. Metodología AVA / ESIA	17
7.8 Propuesta de mejora continua o rediseño	18
7.9 Tabla alternativa de mejora continua - FACTIS	20
7.10 Diagrama de actividades del proceso – DAP (TO BE)	21
7.11 Plan de Implementación	22
8. CONCLUSIONES	24
9. RECOMENDACIONES	24



1. OBJETIVO

Implementación del sistema de atención de nuestros usuarios (Otros Grupos Vulnerables) a través de aplicación de técnicas y herramientas digitales

2. FINALIDAD

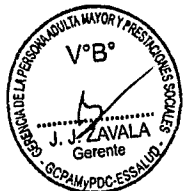
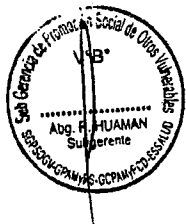
Accesibilidad al sistema de salud de la población objetivo (Otros Grupos Vulnerables)

3. ALCANCE

La mejora continua de los procesos y procedimientos establecidos en el presente documento son de aplicación y cumplimiento de todo el personal de la Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad.

4. BASE LEGAL

- Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social de Salud y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 009-1997-SA que aprueba el Reglamento de la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social de Salud.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social (ESSALUD), y sus normas modificatorias.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y modificatorias.
- Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2010-SA del 02 de abril del 2010.
- Decreto Supremo N° 002-99-TR que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social, y sus normas modificatorias.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y sus normas modificatorias.
- Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones de EsSalud, aprobado por Resolución de Presidencia ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y sus respectivas modificatorias



- Resolución de Gerencia General N° 0973-GG-ESSALUD-2019, que aprueba el documento técnico de gestión Mapa de Macroprocesos del Seguro Social de Salud – ESSALUD, del 24 de junio del 2016.
- Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019, que aprueba la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 "Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD", del 08 de febrero del 2019.
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N°027-2015-SA.
- Directiva N°007-GG-ESSALUD-2016, "Directiva de organización y articulación de las Prestaciones sociales y prestaciones sanitarias para la atención integral socio sanitaria de la población asegurada vulnerable en EsSalud.
- Resolución de Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y la Persona con Discapacidad N°04-GCPAMyPCD-EsSalud-2017 que aprueba la Directiva N° 02- GCPAMyPCD-2017 "Cartera de Prestación Social para Niños, Niñas-EsSalud
- Resolución de Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad N°05-GCPAMyPCD-EsSalud-2017 que aprueba Directiva N°03-GCPAMyPCD-2017 "Cartera de Prestación Social para Adolescentes – EsSalud.
- Acuerdo N° 12-13 ESSALUD-2020 Consejo Directivo de ESSALUD, que aprueba "Nueva Política para la Persona Adulta Mayor, Persona con Discapacidad y otros grupos vulnerables de ESSALUD".
- Resolución de Gerencia de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad N°11-GCPAMyPCD-ESSALUD-2020, que aprueba la Directiva "Guía técnica para facilitadores del Programa de fortalecimiento familiar para Niños y Adolescentes"
- Resolución de Gerencia de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad N°12-GCPAMyPCD-ESSALUD-2020, que aprueba la Directiva "Guía técnica para facilitadores del Programa de Habilidades para la Vida para Niños y Adolescentes"
- Resolución de Gerencia de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad N°14-GCPAMyPCD-ESSALUD-2020, que aprueba la Directiva "Guía técnica para facilitadores del Programa de Enfoque de Derechos y Ejercicio de Deberes para Niños y Adolescentes"
- Resolución de Gerencia de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad N°04 -GCPAMyPCD-ESSALUD-2021, que aprueba la Directiva Guía Técnica del Programa de Mejora de Competencias "Liderazgo y Emprendimiento Para Niños Y Adolescentes"

5. CONSIDERACIONES

- 5.1. El presente Manual de Mejora Continua, Simplificación, Integración y Automatización de los Procesos y Procedimientos de la Subgerencia de Promoción Social de Otros Grupos Vulnerables están sujetos a modificaciones y/o actualizaciones en busca de dar una atención satisfactoria a los usuarios.

5.2. Asimismo, la mejora continua se basa en la metodología de Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de ministros del cual se formó un Comité de Gobierno Digital del Seguro Social – ESSALUD mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 986-PE-ESSALUD-2018; y se planteó los "Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital", aprobados mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI.

6. ASPECTOS GENERALES

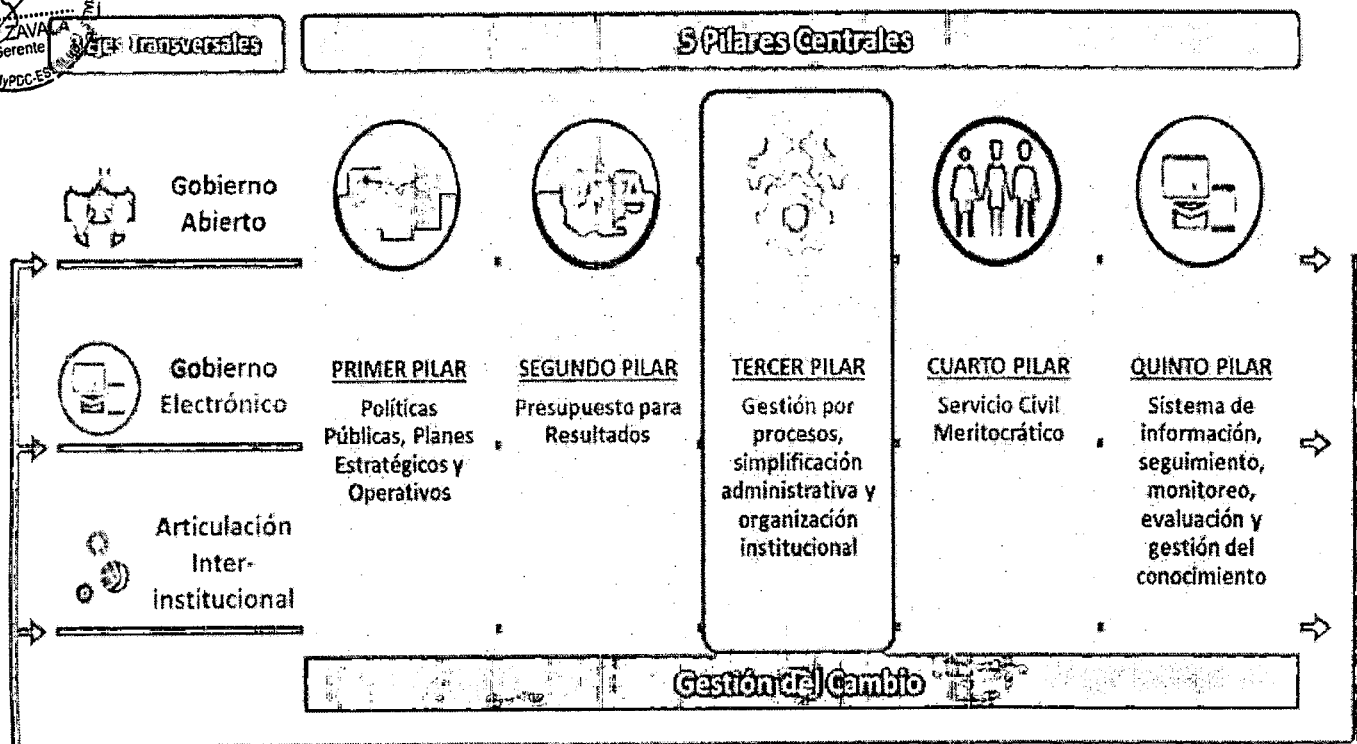
6.1. VISIÓN

Ser líder en Gestión pública en las distintas regiones del Perú, siendo reconocida por su buen trato, gestión moderna eficiente y eficaz a la vanguardia de la innovación.

6.2. MISIÓN

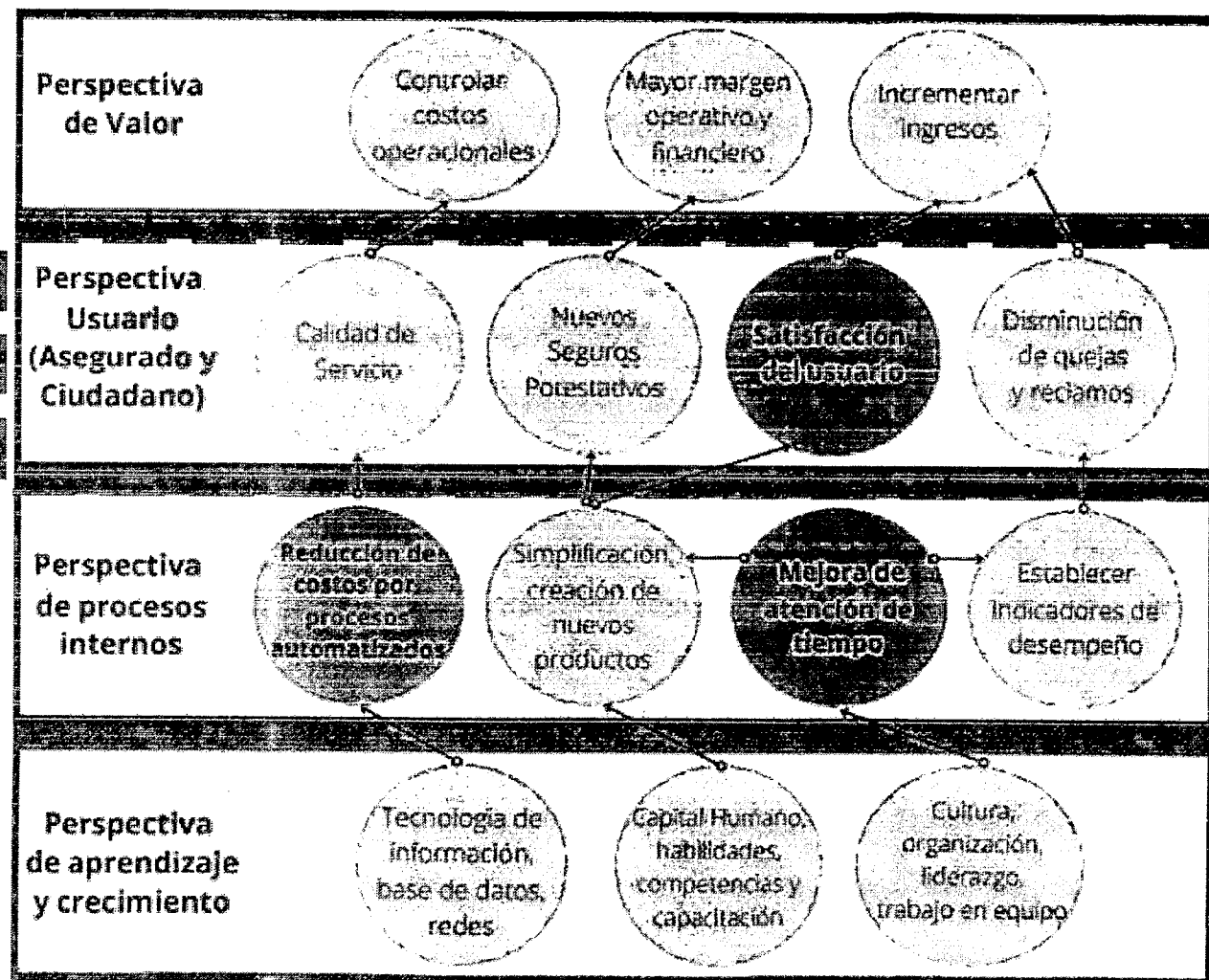
Brindar atención a nuestros usuarios en las diferentes prestaciones sociales de la Subgerencia de promoción Social de Otros Grupos Vulnerables con calidad, integridad, y énfasis en gobierno abierto como nuevo paradigma de la gestión publica.

Pilares centrales de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública



Fuente: SGD-PCM

6.3. MAPA ESTRATÉGICO



6.4. TABLERO DE CONTROL

Objetivo Estratégico	Proceso Nivel 1	Procedimiento Nivel 2	Objetivo	Indicadores	Frecuencia de la Medición	Unidad	Fórmula	Criterios de Aceptación			Valor	Indicativas	Responsable
								Óptimo	Precaución	Gratificación	Actual		
OE 2-Brindar a los asegurados acceso oportuno a prestaciones integrales y de calidad acorde a sus necesidades	Promoción Social de Otros Grupos Vulnerables	Admisión del asegurado niños, niñas, adolescentes y (NNA) otros grupos vulnerables(OGV)	Inscribir al asegurado NNA y OGV a los programas de la cartera de servicio.	Numero de NNA inscritos en cartera de servicios	Mensual	Porcentaje	Cantidad total de NNA participantes en la Cartera de servicios por programas	>=95%	>85%	<75%	80%	1.- Continuar la implementación de las prestaciones sociales para niños y adolescentes en las Redes Asistenciales y Prestaciones Sociales para NNA en las redes sociales institucionales bajo campañas audiovisuales masivas y otras estrategias.	GCPAM y PCD-RED ES ASISTENCIALES Y PRESTACIONALES - ORI
		Evaluación de entrada de asegurados niños, niñas y adolescentes y otros grupos	Obtener un perfil de entrada psicosocial de niño, niña y adolescente.	Numero de niños, niñas y adolescentes con evaluación de entrada completa	Mensual	Porcentaje	Cantidad total de NNA participantes e con evaluación de entrada completa.	>=95%	>85%	<75%	85%	1.- Evaluar y rediseñar los instrumentos de evaluación adaptándolos a modalidad virtual desde la Subgerencia 2.- Programa de entrenamiento de aplicación de instrumentos de evaluación para los facilitadores.	SGPSOGV
		Ejecución de los programas de la cartera de servicios para otros grupos vulnerables: niños, niñas y adolescentes	Fortalecer el ejercicio de derechos, habilidades y competencias del NNA como sujeto de derecho	Numero de participantes que asisten a los programas por grupo de edad en la cartera de servicios de Otros grupos vulnerables niños, niñas y	Mensual	Porcentaje	Cantidad total de NNA participantes en la Cartera de servicios por programas	>=95%	>85%	<75%	90%		
		Evaluación de salida del asegurado niño, niña, adolescentes y otros grupos vulnerables	Medir los cambios a nivel psicosociales de los participantes NNA	Numero de niños, niñas y adolescentes con evaluación de salida completa	Mensual	Porcentaje	Cantidad total de NNA participantes e con evaluación de salida	>=95%	>85%	<75%	85%	1.- Estimar los avances respecto a la aplicación de los instrumentos modificados y adaptados a modalidad virtual.	SGPSOGV
		Monitoreo de la ejecución programas y de la cartera de servicios para niños, niñas y adolescentes y otros grupos vulnerables.	Realizar medidas correctivas para optimizar resultados de la gestión de procesos	Porcentaje de satisfacción del participante en la Cartera de servicios de OGV	Semestral	Porcentaje	Cantidad de NNA satisfechos al concluir participación Cartera de servicios/total NNA participantes por 100	>=95%	>85%	<75%	90%		

Fuente: Elaboración Propia

7. ASPECTOS ESPECÍFICOS

7.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS CRÍTICOS Y SELECCIÓN DEL PROCESO ANALIZAR

		CRITERIOS DE SELECCIÓN									
		IMPACTO EN EL CLIENTE	RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN	CALIDAD DE LAS PRESTACIONES DE SALUD	INFLUENCIA EN LOS FACTORES CLAVES DEL ÉXITO	ALIANZAS ESTRATÉGICAS PÚBLICAS Y PRIVADAS	RENTABILIDAD DEL FONDO DE ADMINISTRACIÓN (EXCENDENTES DE TESORERÍA)	IMPLEMENTACIÓN DE RIESGO	PUNTAJE TOTAL	ORDEN
	PROCEDIMIENTOS / PESOS	8	3	1	7	6	4	5	2		
Sub Gerencia de Promoción Social de Grupos Vulnerables	Admisión del asegurado niños, niñas, adolescentes y otros grupos vulnerables	5	5	3	3	5	3	1	5	136	1
	Evaluación de entrada de asegurados niños, niñas y adolescentes y otros grupos vulnerables	3	5	3	1	3	1	1	3	82	5
	Ejecución de los programas de la cartera de servicios para otros grupos vulnerables: niños, niñas y adolescentes	5	5	5	1	5	3	1	5	124	2
	Evaluación de salida del asegurado niño, niña, adolescentes y otros grupos vulnerables	5	3	3	1	3	1	1	3	86	4
	Monitoreo de la ejecución programas y de la cartera de servicios para niños, niñas y adolescentes y otros grupos vulnerables	3	5	5	1	5	3	1	3	104	3

1=Débil 3= Intermedio 5= Fuerte

Fuente: Elaboración Propia

7.2. MATRIZ DE SELECCIÓN Y/O PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS

Concepto	Problema
Deficit de recursos materiales para operatividad de Programas Cartera Servicios para NNA	1
Baja asignación de profesionales Trabajadores sociales y/o Psicólogo para la ejecución de las Prestaciones sociales para Otros Grupos Vulnerables. (profesionales que realizan todos los procedimientos, admisión, evaluación de entrada, ejecución de carteras, evaluación de salida y monitoreo)	2
Inadecuada difusión de alcances y beneficios de los programas de la Cartera de Servicios para NNA.	3

CRITERIO	NIVEL	PROBLEMA					
		1	2	3	4	5	6
Complejidad para resolver el problema	Alto	3	3	9			
	Medio	2			2	4	4
	Bajo	1					
Incidencia sobre la calidad	Negativo	3	3	9	3	9	
	Neutro	2					4
	Positivo	1					
Tiempo estimado	Largo	3			3	9	9
	Medio	2	2	4			
	Corto	1					
Incidencia sobre el cliente	Negativo	3			3	9	9
	Neutro	2	2	4			
	Positivo	1					
Inversión estimada	Alto	3					
	Medio	2	2	4	2	4	4
	Bajo	1					
Puntaje Total				30		35	30

Fuente: Elaboración Propia

CRITERIOS

Complejidad para resolver el problema

- 1 Alta complejidad (3): cuando el problema solo puede ser solucionado por personas ajenas al área o unidad
- 2 Mediana complejidad (2): cuando el problema es solucionado con la participación de los miembros del área o unidad asesorados por personas ajenas al área o unidad .
- 3 Baja complejidad (1): cuando el problema es solucionado sólo por el personal del área o unidad

Incidencia sobre la calidad

- 1 Positiva (1): cuando afecta de manera positiva la calidad del servicio y del producto.
- 2 Neutra (2): cuando no afecta de forma positiva o negativa la calidad del servicio y del producto.
- 3 Negativa (3): cuando afecta de manera negativa la calidad del servicio y del producto.

Tiempo estimado

- 1 Corto plazo (1): mes
- 2 Mediano plazo (2): 3 meses
- 3 Largo plazo (3): 6 meses

Incidencia sobre el usuario o cliente

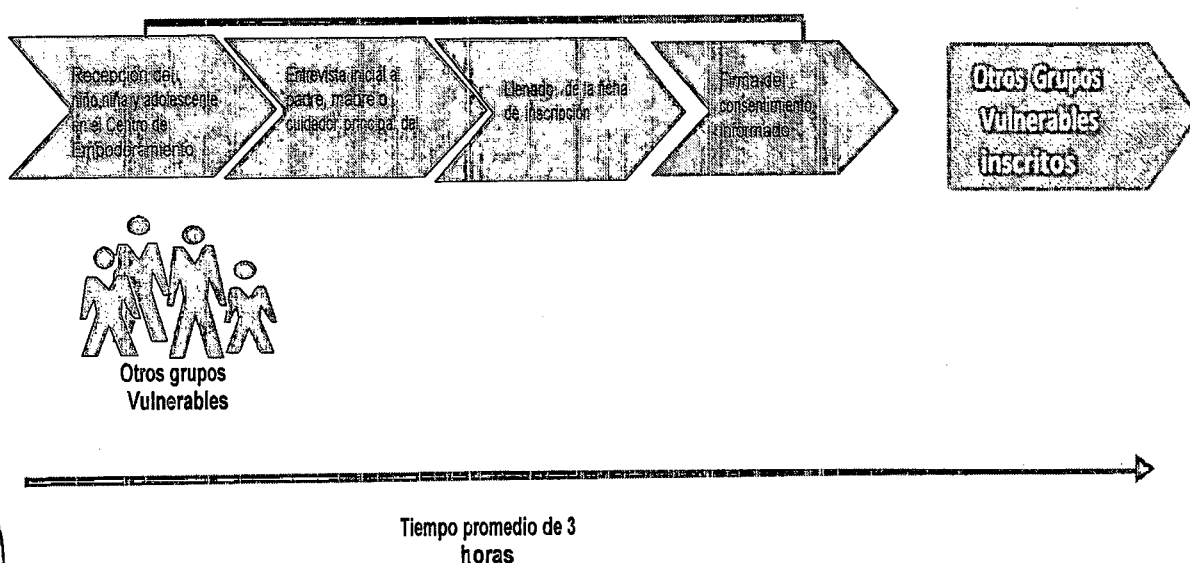
- 1 Positiva (1): cuando aumenta la afluencia de clientes nuevos y antiguos.
- 2 Neutra (2): cuando no afecta la afluencia de clientes nuevos y antiguos.
- 3 Negativa (3): cuando disminuye la afluencia de clientes nuevos y antiguos.

Fuente: Elaboración Propia

7.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

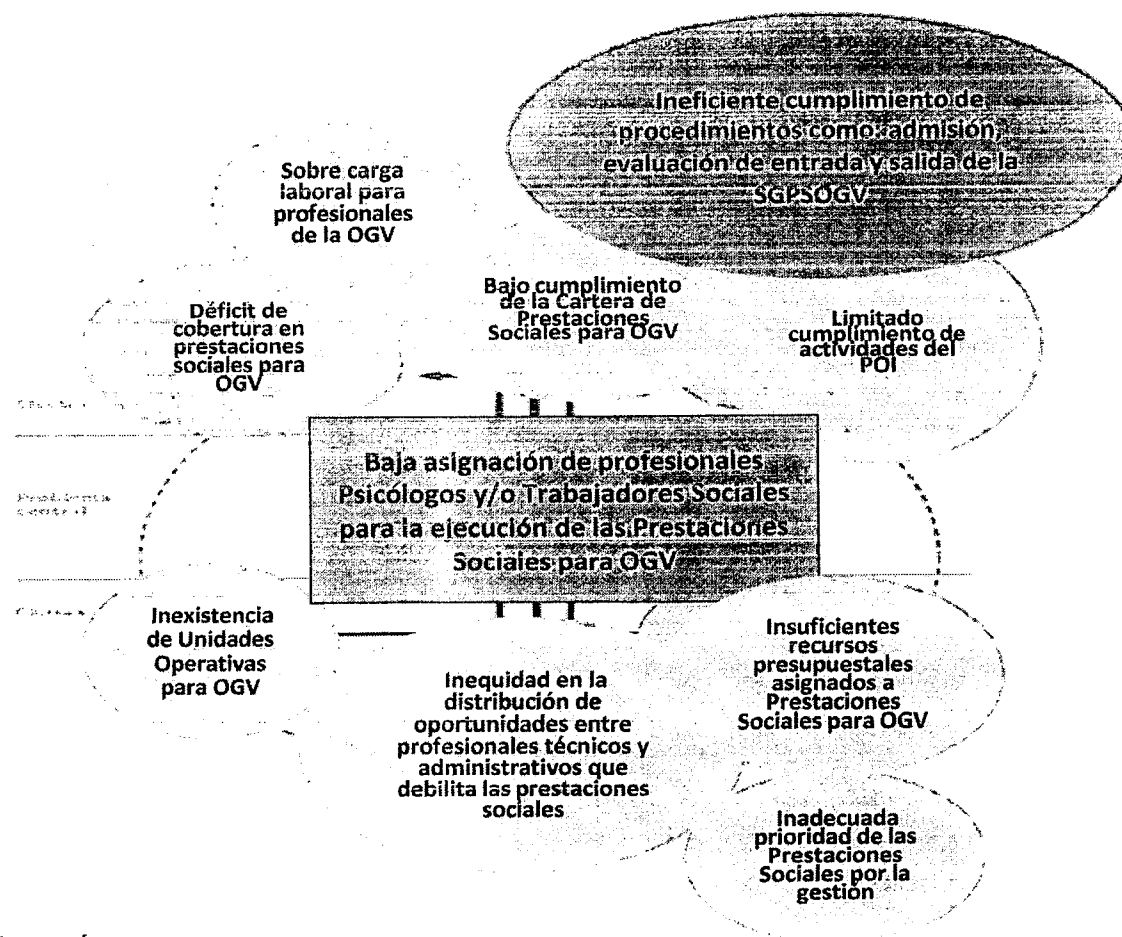
6. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El procedimiento de admisión de otros grupos vulnerables está diseñada para realizarse de forma presencial no adaptándose a las nuevas estrategias de virtualidad para la prestación del servicio, el cual no se ejecuta eficientemente por falta de recurso humano.



7.4 ÁRBOL CAUSA – EFECTO

Al ejecutarse el proceso de la Subgerencia de Promoción Social de Otros Grupos Vulnerables en el marco de la Directiva de Gerencia General N° 007-GG-Esalud-2016 Directiva de Organización y Articulación de las prestaciones sanitarias y sociales para la atención integral Sociosanitaria, como estrategia para cubrir la falta de profesionales asignados a las prestaciones sociales para niños, niñas y adolescentes, se puede evidenciar las limitaciones en el cumplimiento del procedimiento de admisión dado que los profesionales de la salud, tienen una sobre carga de actividades y estas acción no está dentro de su programación; por ello el cumplimiento del procedimiento es ineficiente.



7.5 ANALISIS DE LA SITUACIÓN Y ESTABLECIMIENTO DE METAS

- Se requiere optimizar el servicio a través de procedimientos digitales que permitan la información a los grupos vulnerables y acceder fácilmente a la inscripción en los programas de prestaciones sociales para OGV, desde cualquier lugar del país.
- La meta trazada o estimada se ejecutará en un tiempo de 22 semanas.
- Se requiere adicionar a la mejora del actual proceso la difusión de contenidos que incluya ficha de inscripción digital de las Prestaciones sociales para OGV en la página institucional, así como en las redes sociales institucionales.



7.6 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO (DAP). -AS-IS

DAP		OPERARIO / MATERIAL / EQUIPO													
Diagrama: N° 1	Hoja N° 1	RESUMEN													
OBJETO: Inscribir al asegurado en las prestaciones sociales para niños, niñas y adolescentes /OGV. <i>(Meta: Brindar una atención oportuna y eficiente al asegurado respecto a las actividades técnica administrativas que se realizan para la inscripción y admisión, al asegurado que requiere de las prestaciones sociales para NNA/OGV)</i>		ACTIVIDAD	ACTUAL	%	Propuesta	ECONOMÍA									
Proceso: Administración del asegurado niños, niñas y adolescentes /OGV.		Operación	4	100%											
Método: actual		Transporte	0	0%											
Lugar: ESSALUD		Espera	0	0%											
Operario: profesionales de EsSalud	Ficha N° _____	Inspección	0	0%											
		Almacenamiento													
		Distancia en metros													
Compuesto por:	Fecha:	Tiempo en minutos													
		Costo													
Aprobado por:	Fecha:	Mano de obra													
		Material													
		TOTAL	4	100%											
Descripción	cantidad	Distancia en metros	Tiempo Estándar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	OBSERVACIÓN
Recepción del niño, niña y adolescente en el Centro de Empoderamiento	1			↓											Agrega Valor
Entrevista inicial al padre, madre o cuidador principal del N, N y A	1			↓											Agrega Valor
Llenado de la ficha de inscripción	1			↓											Agrega Valor
Firma del consentimiento informado	1			↓											Agrega Valor

Fuente: Elaboración Propia

7.7. Metodología AVA / ESIA

Evaluador		Notará el cliente final una disminución en el valor de su servicio si esta actividad no se ejecuta? (R:SI).	¿Estaría evidenciando incompleto el servicio sin esta actividad?	Si usted estuviera obligado a entregar el servicio en forma urgente, ¿obviaría esta actividad?	Si podría lograr ahorros eliminando esta actividad, ¿lo haría?	Si la actividad es una inspección / revisión, ¿es la tasa de rechazos significativa?	Puntuación	Eliminar	Simplificar	Integrar	Automatizar	Sustento de la acción a realizar
Procesos	Actividades											
Admisión del asegurado niños, niñas y adolescentes / OGV.	Recepción del niño, niña y adolescente en el Centro de Empoderamiento	1	1	1	0	0	3		X	X	X	Mejora la actividad ofreciendo información permanente de los servicios a la población asegurada a través de tiendas online como la página institucional o redes sociales institucionales así como la creación de un blog en la web donde se brinde contenidos con toda la información sobre la prestación social para N,N y A.
	Entrevista inicial al padre, madre o cuidador principal del N,N y A	0	1	1	0	0	2			X	X	Mejora de actividad con un diseño de formulario de inscripción virtual que nos permita conocer a los participantes y sus padres. Se integra a la actividad llenado ficha de inscripción.
	Llenado de la ficha de inscripción	1	1	0	0	0	1			X	X	Mejora de actividad con un formulario físico o digital, elaborado para que los padres o cuidadores principales introduzcan datos estructurados (nombres, apellidos del participante, datos de los padres, dirección, teléfono, fecha etc.) para ser procesados y almacenados posteriormente.
	Firma del consentimiento informado	0	0	1	0	0	0				X	Mejora de la actividad con un formato digital que permita también realizar el procedimiento mediante el cual se garantiza que el participante a través de sus padres expresen voluntariamente su intención de participar en el programa, después de haber comprendido la información.
Totales		2	3	3	0	0	6					

Fuente: Elaboración Propia

7.8 Propuesta de mejora continua o rediseño

Actualmente nos vemos enfrentados a desafíos propios de la globalización, como lo son el tránsito a las nuevas tecnologías, características de la población objetivo, la distancia y la mejora continua de nuestro servicio.

Es indispensable tener procesos que cuenten con calidad a lo largo del servicio, desde sus canales de información, procesos de admisión y el mismo desarrollo de la prestación social.

No obstante, en el caso particular del procedimiento de admisión, que consta de las actividades de: La recepción del niño, niña y adolescente – Otros Grupos Vulnerables, entrevista inicial al padre, madre o cuidador principal del niños, niñas y adolescentes y/o Otros Grupos Vulnerables, llenado de la ficha de inscripción y la firma del consentimiento informado, procedimientos que durante la pandemia y las medidas de confinamiento como el aislamiento social; han evidenciado situaciones como las siguientes:

- Limitado personal Psicólogo o Trabajador Social capacitado y asignado para brindar información sobre las prestaciones sociales al público objetivo asegurado y para ejecutar el proceso de inscripción y admisión para niños, niñas y adolescentes y otros grupos vulnerables en las IPRESS.
- Algunos participantes inscritos no cumplen con los requerimientos mínimos para ser parte de los programas al no ser verificada oportunamente la información de ser asegurado con el sistema de acreditación de EsSalud.
- Los documentos de inscripción y consentimientos informados recabados de forma manual de los participantes del 2017, 2018, 2019 se traspapelaron o se quedaron en archivos del Proyecto Centro de Empoderamiento que fue desactivado.
- Los formatos de inscripción y admisión al no estar digitalizados y tener que convertirse en formato Google Forms para su aplicación, genera uso de tiempo no programado en cada profesional facilitador, el cual rechaza ejecutar esta actividad por no estar contemplado dentro de sus funciones.

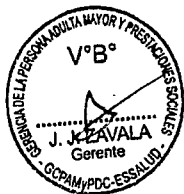
Es por ello que se desea mejorar este proceso contemplando los siguientes objetivos:

- Maximizar la oportunidad en la admisión de los niños, niñas y adolescentes y/u Otros Grupos Vulnerables de EsSalud a nivel nacional.
- Disminuir los tiempos de espera en el proceso de admisión y espacios físicos de almacenamiento de información del asegurado.
- Optimizar el flujo de la información para el proceso de inscripción y admisión de los niños, niñas, adolescentes y otros grupos vulnerables.
- Reducir de riesgo de pérdida o sustracción de información (datos personales del asegurado)
- Fortalecer el proceso de admisión con recurso humano asignado.



En ese sentido el proceso de mejora se ha diseñado basado en 4 etapas que son: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar considerando en cada una de ellas actividades y tareas a ejecutar; a continuación, detallamos las más relevantes:

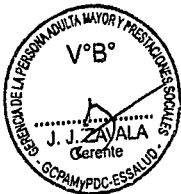
- En primer lugar, es necesario revisar y actualizar la información a difundir de la SGPSOGV y los formatos utilizados, debiendo ser analizado por el equipo técnico de la Subgerencia para que la versión final sea aprobada por la Subgerencia como por la Gerencia de Línea.
- Coordinación y gestión con GCTIC y ORI, donde se buscará recomendaciones técnicas para la mejora de la propuesta de la digitalización del proceso.
- Ejecución de mejoras y acondicionamiento a requerimiento de la Gerencia Central de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Oficina de Relaciones Institucionales.
- Presentación de los requerimientos de manera formal, por parte de la Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad, con propuesta de mejora.
- Ejecución de digitalización.
- Establecer guía de seguridad y capacitación al personal responsable de la información recaba de los asegurados.
- Verificación del proceso y manejo de información extraída por los psicólogos y/o trabajador social.
- Estandarización del proceso de admisión a nivel nacional.



7.9 Tabla alternativa de mejora continua - FACTIS.

Alternativa de mejora continua	F (Facilidad)	A (Afecta áreas)	C (Calidad)	T (Tiempo)	I (Inversión)	S (Seguridad)	TOTAL
Simplificar, integrar y automatizar la recepción, entrevista y llenado de ficha de inscripción de OGV-NNA que requiera de prestaciones sociales	3	1	3	2	1	2	12
Fortalecer el contenido de las Prestaciones sociales para OGV en la pagina institucional y redes sociales institucionales	2	1	3	1	1	3	11

← Actividad de mejora



Factor	Escala de puntaje	Descripción
Facilidad	1 a 3	Evalúa la facilidad de poner en marcha la medida de rediseño. Mayor puntaje a mayor facilidad.
Afecta a áreas	1 a 3	Evalúa en qué medida involucra a otras áreas. Mayor puntaje menos áreas.
Calidad	1 a 3	Evalúa el impacto en la calidad. A mayor impacto, más puntaje.
Tiempo	1 a 3	Evalúa el tiempo que tomará el desarrollo del rediseño. A menos tiempo más puntaje.
Inversión	1 a 3	Evalúa la inversión requerida en equipos, tecnología, activos fijos.
Seguridad	1 a 3	Evalúa el impacto en la seguridad del trabajo.

7.10 Diagrama de actividades del proceso – DAP (TO BE).

DAP		OPERARIO/MATERIAL/EQUIPO				
Diagrama:	N° 1	Hoja N° 1				
OBJETO:	Inscribir al asegurado en las prestaciones sociales para niños, niñas y adolescentes /OGV. (Meta: Brindar una atención oportuna y eficiente al asegurado respecto a las actividades técnico administrativas que se realizan para la inscripción y admisión, al asegurado que requiere de las prestaciones sociales para NNA/OGV)	RESUMEN				
Proceso:	Admisión del asegurado niños, niñas y adolescentes /OGV.	ACTIVIDAD	ACTUAL	%	Propuesta	ECONOMÍA
Método:	actual	Operación	4	100%		
Lugar:	ESSALUD	Transporte	0	0%		
Operario:	Profesionales de EsSalud	Espera	0	0%		
	Ficha N°	Inspección	0	0%		
		Almacenamiento				
Compuesto por:	Fecha:	Distancia en metros				
Aprobado por:	Fecha:	Tiempo en minutos				
		Costo				
		Mano de obra				
		Material				
		TOTAL	4	100%		
DAP -TOBE		OPERARIO/MATERIAL/EQUIPO				
Descripción	Cantidad	Operario	Material	Equipo	Observación	
Recepción de los niños, niñas, adolescentes, padres de familia e interesados en las prestaciones sociales de forma física como remota a través de las TIC donde se informe sobre los requisitos para la inscripción y admisión del asegurado.	1					Agrega Valor
Aplicación de ficha de inscripción, con un formulario físico o digital, elaborado para que los padres o cuidadores principales introduzcan datos estructurados (nombres apellidos del participante, datos de los padres, dirección, teléfono, fecha etc.) para ser procesados y almacenados posteriormente	1					Agrega Valor
Aplicación de consentimiento informado precedida de brindar información adecuada clara y oportuna sobre objetivos, horarios, contenido del programa, confidencialidad	1					Agrega Valor
Realizar actividad de sensibilización e información grupal donde se haga entrega de los credenciales como participantes	1					Nueva actividad que agrega valor

Fuente: Elaboración Propia

7.11 Plan de Implementación.

CRONOGRAMA O PROYECTO INICIATIVA																												
Proyecto iniciativa		Potenciar las prestaciones sociales para otros grupos vulnerables																										
Objetivo		Fortalecer el proceso de admisión mediante tecnología y automatización de sus herramientas de trabajo, a fin de responder las necesidades de servicio de los asegurado																										
Responsable		Subgerencia de Promoción Social de Otros Grupos Vulnerables																										
Alcance		Desde su planificación hasta su puesta en operación																										
Indicador		Número de niños, niñas, adolescentes y Otros Grupos Vulnerables inscritos en los programas de prestaciones sociales a nivel nacional.																										
Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Programado Real	Cronograma semanas																						Presupuesto (USD)	Entregable
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
PLANIFICAR																												
1	Revisión y reajustede de información y formatos del proceso de admisión.	Equipo Técnico SGPSOGV	03/01/2022	15/01/2022	P																				0	Reporte con información y formatos del proceso actualizados		
					R																							
2	Presentación de información y formatos a la GPAMyPS para su aprobación.	SGPSOGV	15/01/2022	15/01/2022	P																				0	Informe presentado a la Gerencia		
					R																							
3	Mejora de formatos por aportes y feedback de Gerencia y obtención de la aprobación.	Equipo Técnico SGPSOGV	15/01/2022	25/01/2022	P																				0	Retroalimentación - Plan de acción		
					R																							
4	Gestionar con CGTIC y ORI la automatización de la información de la SGPSOGV y formatos de la admisión para su aprobación.	SGPSOGV	25/01/2022	15/02/2022	P																				0	Acta de reuniones de coordinación		
					R																							
5	Ejecutar ajustes o recomendaciones en formatos por aportes de GCTIC Y ORI	Equipo Técnico SGPSOGV	15/02/2022	15/03/2022	P																				0	Reporte con Información y formatos según recomendaciones de ORI y CGTIC		
					R																							
6	Presentar requerimiento con información y formatos digitales de la SGPSOGV de manera formal a la ORI Y CGTIC para aprobación.	SGPSOGV	15/03/2022	18/03/2022	P																				0	Memorandun de requerimiento a la GCTIC Y ORI		
					R																							

Fuente: Elaboración Propia

HACER																						
7	Digitalización de la información y formatos del proceso de admisión para acceder a las prestaciones sociales para OGV en la pagina institucional	GCTIC-ORI	18/03/2022	18/05/2022	P															0	Proceso de digitalización iniciado	
					R																	
8	Establecer seguridad de acceso al personal autorizado (administrativo responsable) para manejo de base datos de asegurados inscritos.	Profesional GCTIC encargado de informatica	18/05/2022	25/05/2022	P															0	Nota de recomendaciones y observaciones de seguridad sobre base de datos de asegurado	
					R																	
9	Adiestrar al personal encargado (administrativo) del manejo de la gestión del sistema de información propuesto para el control del proceso de inscripción.	Profesional GCTIC encargado de informatica.	25/06/2022	31/05/2022	P															1	Plan de entrenamiento para manejo de la gestión del nuevo sistema de información	
					R																	
VERIFICAR																						
10	Se ejecuta pruebas y verificaciones de control de calidad a herramientas digitales.	Equipo Técnico SGPSOGV	1/06/2022	10/06/2022	P															0	Reporte de pruebas y verificaciones	
					R																	
11	Verificar que el personal tenga claro cuales son los cambios respecto a sus actividades	SGPSOGV	01/06/2022	10/06/2022	P															0	Informe de verificación	
					R																	
ACTUAR																						
12	Revisar que logros y errores se cometieron	Equipo Técnico SGPSOGV	10/06/2022	15/06/2022	P															0	Mejoras al proceso lograda	
					R																	
13	Estandarización del proceso de admisión en tiempo real con la población asegurada a nivel nacional.	Equipo Técnico SGPSOGV	15/06/2022		P															0	Continuidad en la atención con proceso mejorado	
					R																	

Fuente: Elaboración Propia

8. Conclusiones.

- La Subgerencia de Promoción Social de Otros Grupos Vulnerables requiere mejorar el proceso denominado Admisión del asegurado niños, niñas, adolescentes y otros grupos vulnerables, a través de la simplificación, integración y automatización del mismo que permita brindar un servicio accesible al mayor número de población objetiva sin estar presente en las instalaciones físicas de EsSalud.
- La digitalización de este proceso, implicara el uso de tecnologías digitales, uso de la gestión de los datos digitalizados y procesamiento de la información recopilada.
- La mejora de este proceso debe ir acompañada con la asignación de profesionales trabajadores sociales y/o psicólogos para la ejecución del proceso, dado que son ellos quienes serán asistentes virtuales, que respondan y orienten a la población objetivo brindando una atención personalizada.

9. Recomendaciones

- El seguimiento al plan de implementación que se describe en el cronograma permitirá que la mejora propuesta pueda llevarse a cabo, por lo que es importante lograr el compromiso de las áreas involucradas para el cumplimiento de lo planificado.
- Contar desde el inicio de la implementación del proceso de mejora de la Subgerencia de Promoción Social de Otros Grupos Vulnerables con los profesionales Psicólogos y/o Trabajadores Sociales asignados para prestaciones sociales de Otros Grupos Vulnerables.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

- Resolución de Gerencia General N° 0973-GG-ESSALUD-2019, que aprueba el documento técnico de gestión Mapa de Macroprocesos del Seguro Social de Salud – ESSALUD, del 24 de junio del 2016.
- Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019, que aprueba la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 "Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD", del 08 de febrero del 2019.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 986-PE-ESSALUD-2018; y se planteó los "Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital", aprobados mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, del 27 de diciembre de 2018. Se 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.

