



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

GERENCIA CENTRAL DE ASEGURAMIENTO

Sistema para lograr la excelencia de nuestra gestión y la satisfacción de los asegurados mediante una atención de calidad, cumpliendo el estándar internacional de gestión de calidad ISO 9001:2008. EsSalud, luego de rigurosas evaluaciones, en el 2012 fue acreditada por UKAS Management Systems a través de SGS del Perú.

2013



Auditoría de Certificación - Abril del 2012

Auditoría de Seguimiento - Abril del 2013

Dentro de la gestión de calidad merece destacar el importante creciente de la gestión por procesos y la mejora, de acuerdo con la metodología PHVA: Planificar- Hacer- Verificar- Actuar.

La Calidad, según las normas ISO 9000, se entiende como un Sistema de Gestión, que persigue la satisfacción de las necesidades del cliente, objetivo hacia el que se orienta EsSalud.

El concepto de Calidad, además del servicio ofrecido a los asegurados, se refiere a todas las actuaciones de la Gerencia Central de Aseguramiento, a través del involucramiento de la Dirección y de todo el personal de la Institución.

Entre las principales VENTAJAS que la Institución obtiene con la implantación del Sistema de Gestión de Calidad en la Gerencia Central de Aseguramiento, destacan:

- Calidad, reflejado en un incremento de la satisfacción del usuario de aseguramiento por los servicios brindados en las Agencias de Seguros.
- Mejora organizativa (objetivos, funciones y responsabilidades), mediante la identificación de los procesos, asignación de responsables para cada uno de ellos y el establecimiento de indicadores para controlar su desempeño. (caracterización de los procesos).
- Establecimiento de indicadores de desempeño y evaluación del comportamiento del colaborador que permite mejorar el sistema y el establecimiento de acciones de mejora continúa.
- Cumplimiento de los requerimientos del usuario y los legales.
- Establecimiento de una plataforma que permita la implementación exitosa de estrategias.
- Mejoramiento de la planeación de las operaciones, reflejado en la reducción de los tiempos promedio de atención a los usuarios de aseguramiento, entre otros.
- Compromiso de los colaboradores con la calidad del servicio brindado.
- Mejora de la imagen como valor de la Institución.

Para EsSalud, la implantación, Certificación ISO 9001 y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, significan una mejora de sus procesos clave y una mayor estandarización de las actividades relacionadas con la atención a sus asegurados.

UNA DECISIÓN ESTRATÉGICA

Paso a Paso

EMPIECE A TRABAJAR DE INMEDIATO

La decisión estratégica de mejorar la gestión implementando un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008, implicó en primer lugar, que los colaboradores de la Gerencia Central de Aseguramiento cambien sus paradigmas en cuanto a la modalidad de trabajo y la cultura organizacional para asentar los principios de gestión de la calidad y lograr aplicar la metodología de "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA).

La Gerencia Central de Aseguramiento asimila que el principal valor no reside solamente en el hecho de que el Sistema de Gestión de Calidad logrará la certificación ISO 9001, sino la obtención del compromiso con el mejoramiento de la calidad de los servicios, procesos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad, así como la adecuada y oportuna provisión de recursos.

Es importante hacer notar que ISO 9001 no es una cuestión de "tener" sino de "hacer". La calidad de un producto o servicio se hace en cada momento durante toda la operación del servicio brindado al asegurado.

En tal sentido, es primordial el apoyo de todas las unidades orgánicas de la Institución para manejar estándares de oportunidad que permitan continuar con el compromiso que nos hemos trazado.

“La peor locura que he observado en el mundo es querer cambiar algo, haciendo lo mismo.”

Albert Einstein

POLÍTICA DE CALIDAD

“ Garantizar la afiliación oportuna que permita a los asegurados acceder a las prestaciones que otorga el Seguro Social de Salud (EsSalud), cumpliendo sus requerimientos, así como las normas y los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad; comprometiéndonos a mejorar de manera continua el desempeño de nuestro sistema, y fomentar el desarrollo constante de las competencias de nuestros colaboradores”

Gerencia Central de Aseguramiento

Versión 4 – Febrero 2012

Capacitación



Plataforma de Aseguramiento
Jesús María



Trabajo en equipo – Sensibilización

ETAPAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Etapa de Implementación

- Revisión de documentación y marco legal, reconocimiento del cliente y del servicio, así como de los procesos.
- Planificación: Identificación de los requisitos del cliente (asegurado) mediante el análisis de las normas, documentos internos y externos. Identificación de los procesos claves, sus interconexiones y estandarización.
- Identificación de los canales de comunicación, mejora de las condiciones de infraestructura, entre otros.
- Diseño de la política, objetivos, manual de calidad y procedimientos requeridos por la norma.
- Capacitación y sensibilización a los colaboradores (Formato de competencia requerida, Registros de Competencia).
- Definición de objetivos, metas y programas de gestión.
- Validación de procesos, mediante criterios de aprobación de procesos, equipos y personal. (Diseño de formatos para los registros que sean necesarios).



Etapa de Mantenimiento

- Conjunto de operaciones para mantener la estabilidad del sistema y reducir los efectos de los cambios adversos.
- Auditorías de Certificación y seguimiento por SGS del Perú acreditada por UKAS Management Systems.
- Auditorías internas.
- Mejora de las competencias, capacitación y sensibilización (Identificar y proveer necesidades de capacitación y sensibilización, considerando la evaluación de la eficacia).
- Seguimiento y medición del desempeño, análisis comparativo con las metas establecidas y acciones sobre las desviaciones encontradas.
- Control de dispositivos de medición, calibración periódica de equipos según programa definido, utilizando los criterios de aceptación de resultados obtenidos.
- Evaluación de proveedores bajo los criterios de aceptación.
- Tratamiento de las no conformidades y servicios no conformes.



Etapa de Mejora

- Análisis de datos de las mediciones realizadas a los procesos.
- Capacitación en metodología de Kaizen.
- Formación de equipos de mejora.
- Lanzamiento de proyectos de mejora.
- Implementación de los proyectos de mejora.
- Evaluación de la eficacia.
- Reconocimiento a los colaboradores líderes del proyectos de mejora.

¿HACIA DÓNDE QUEREMOS LLEVAR A LA INSTITUCIÓN?

Estamos en camino hacia el involucramiento con la calidad, orientación al usuario y contribución con la gestión por procesos, demostrando estándares de oportunidad y calidad de atención, para difundirlo a todas las unidades de gestión y operativas de la Institución, con el fin de estimular la generación de réplicas en las unidades orgánicas de prestaciones de salud, prestaciones sociales y económicas, así como en las áreas administrativas.

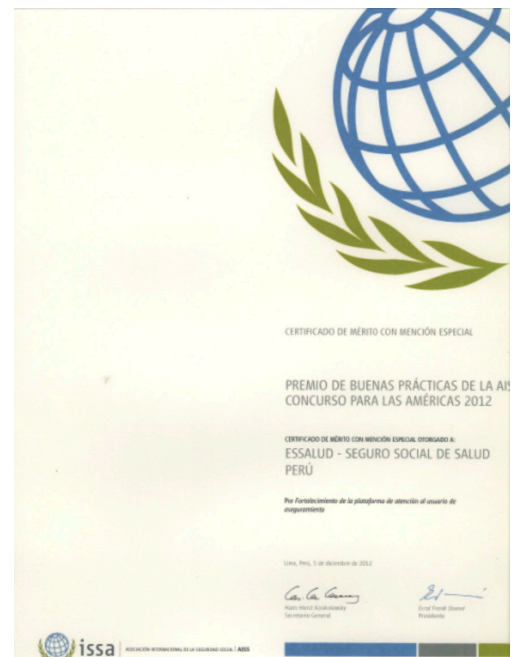
EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ESTÁ RECONOCIDA POR:



ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

“Servicio de afiliación excepcional orientado a los beneficiarios del Seguro Regular, que se realiza de forma presencial en las Agencias de Seguros de Comas, Corporativa, Jesús María, San Juan de Lurigancho y San Miguel ”

Gerencia Central de Aseguramiento



La Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS), premió a EsSalud con el Certificado de Mérito con Mención Especial en el Premio de Buenas Prácticas 2012.

Edición: Gerencia Central de Aseguramiento
Telefono: 265-6000 Anexo 2365/2391
Dirección: Jr. Domingo Cueto 120 - Jesús María

