

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N°**

915

**-GG-ESSALUD-2021**

Lima, 07 JUL 2021

**VISTOS:**

El Memorando N° 344-GCPP-ESSALUD-2021 e Informe N° 022-GOP-GCPP-ESSALUD-2021 de la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 1817-GCAJ-ESSALUD-2021 e Informe N° 387-GNAJ-GCAJ-ESSALUD-2021 de la Gerencia Central de Asesoría Jurídica, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 1 de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD), y el artículo 39 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, ESSALUD es una entidad administradora de fondos intangibles de la seguridad social adscrita al Sector Trabajo y Promoción del Empleo, cuya finalidad principal es 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, en el literal e) del artículo 2 de la Ley N° 27056 se establece como una de las funciones de ESSALUD, formular y aprobar sus reglamentos internos, así como otras normas que le permitan ofrecer sus servicios de manera ética, eficiente y competitiva;

Que, en el numeral 1.1 del artículo 1 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declaró al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano; en cuyo artículo 3° se contempla que es de aplicación en todas las dependencias de la Administración Pública a nivel nacional;

Que, en el artículo 4 de la precitada Ley señala que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en cuyo artículo 1 se señala que es el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, que establecerá la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país; en cuyo numeral 4 del punto 2.3 de la referida Política plantea como objetivo específico, el implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas;

Que, con Decreto Supremo N° 054-2018-PCM y sus modificatorias, se aprobaron los Lineamientos de Organización del Estado, en cuyo literal h) del numeral 6.1 del artículo 6° se establece como uno de los criterios de análisis para el diseño organizacional de las entidades, el nivel riesgos en los procesos para la provisión del bien o servicio;

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"  
"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 915 -GG-ESSALUD-2021**

Que, con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP 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, la cual tiene como finalidad poner a disposición de las entidades de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos, como herramienta de gestión, que contribuye con el cumplimiento de los objetivos institucionales y en consecuencia, un impacto positivo en el bienestar de los ciudadanos;

Que, según lo señalado en el numeral 3.2. de la Directiva Corporativa de Gestión Empresarial de FONAFE aprobada mediante Acuerdo de Directorio N° 003-2018/006-FONAFE y modificada con Acuerdo de Directorio N° 002-2018/011-FONAFE, la gestión de procesos es una metodología que permite gestionar integralmente las actividades que conforman la cadena de valor de la Empresa, cuya ejecución exitosa permite asegurar la generación de productos y servicios que agreguen valor al ciudadano y/o al cliente final;

Que, con Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019 se aprobó la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 V.01, "*Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social de Salud - ESSALUD*", en cuyo numeral 5.2 se contempla que la Gerencia General aprueba los Macro - Procesos institucionales a (Nivel 0, 01, 02 hasta Nivel a su Cargo);

Que, el numeral 7.3.5.6 de la Directiva en mención, señala que el Manual de Procesos y Procedimientos (MPP), es el documento técnico que establece los procesos y sus procedimientos requeridos, describe la secuencia detallada de los flujos de trabajo de las actividades al interior de la institución, precisando cargos y responsabilidades que intervienen en la ejecución, control y evaluación de las mismas, en concordancia con los dispositivos legales vigentes sobre la materia que regulan el funcionamiento institucional. Los Manuales deben ser de fácil manejo e identificación, asimismo se define criterios de codificación de cada Manual, contendrá el modelamiento de los procesos identificados y plasmados en las Fichas Nivel 0, 01, 02 hasta el Nivel N;

Que, el numeral 8.1.1.3 de la referida Directiva, indica que el Manual de Procesos y Procedimientos de la Sede Central de cada Gerencia Central deberá estar debidamente sustentado, a través de Informe Técnico, adjuntando el proyecto de Resolución de Gerencia General, elaborado por el equipo de procesos de cada Gerencia Central correspondiente, el cual será visado por la Gerencia de Organización y Procesos de la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto, el mismo que se remitirá a la Gerencia Central de Asesoría Jurídica para continuar con el proceso de revisión y conformidad a fin de ser presentado a la Gerencia General de la Sede Central;

Que, con Resolución de Gerencia General N° 973-GG-ESSALUD-2019, se aprobó el documento técnico de gestión "*Mapa de Macroprocesos del Seguro Social de Salud - ESSALUD*", cuya finalidad es lograr que a través de una gestión por procesos se contribuya a brindar servicios de calidad a los asegurados y ciudadanos a fin de satisfacer las necesidades y expectativas, propiciando la eficiencia y eficacia en la gestión institucional;

Que, según lo señalado en el literal c) del artículo 36 del Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud - ESSALUD aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y modificatorias la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto tiene como función elaborar, proponer y evaluar las políticas, normas, metodologías y procedimientos relacionados con el planeamiento, el monitoreo y evaluación del desempeño institucional, el proceso presupuestario, la determinación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"  
"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 915 -GG-ESSALUD-2021**

de costos y tarifas, la planificación de inversiones y su evaluación, las actividades de programación multianual de inversiones que establezcan las normas vigentes, el diseño de la organización y procesos, el planeamiento y evaluación de la inversión, la obtención de información estadística, el análisis y estudios para el aprendizaje y generación de conocimientos que coadyuven al desarrollo y fortalecimiento institucional;

Que, el literal e) del artículo 45 del citado Reglamento de Organización y Funciones, establece como una de las funciones de la Gerencia de Organización y Procesos perteneciente a la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto, elaborar y presentar los Reglamentos de Organización y Funciones (ROF), el Mapa de Procesos, el Manual de Procesos y Procedimientos (MPRO) y el Manual de los Procedimientos Administrativos del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA);

Que, conforme a sus atribuciones, con Memorando de Vistos la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto acompaña el Informe N° 022-GOP-GCPP-ESSALUD-2021 en donde concluye señalando que: *"Dada la normatividad vigente en relación a la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, y a la necesidad de realizar una gestión por procesos más efectiva que contribuya a mejorar la calidad y satisfacción de los usuarios por los servicios brindados; es necesarios aprobar el Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización; toda vez que dicho Manual ha sido desarrollado mediante un trabajo en conjunto con el referido órgano y que, a su vez, se encuentra validado teniendo la opinión favorable y visto bueno de los titulares de dicha dependencia."*;

Que, con Memorando e Informe de Vistos la Gerencia Central de Asesoría Jurídica considera viable legalmente la propuesta de aprobación del documento técnico de gestión denominado Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización, cuyo sustento se encuentra en el Informe N° 022-GOP-GCPP-ESSALUD-2021 emitido por la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto, dentro del marco de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP que aprobó la Norma Técnica N° 001-2018/SGP, Norma Técnica para la implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública; la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 V.01, "Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social de Salud - ESSALUD", aprobada por Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019; así como, la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD); propuesta que corresponde ser formalizada por Resolución de Gerencia General;

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD), el Gerente General es el funcionario que ocupa el más alto cargo administrativo de ESSALUD; en cuyo literal b) del citado artículo establece que le compete dirigir el funcionamiento de la Institución, emitir las directivas y los procedimientos internos necesarios, en concordancia con las políticas, lineamientos y demás disposiciones del Consejo Directivo y del Presidente Ejecutivo;

Con los vistos de la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto y la Gerencia Central de Asesoría Jurídica;

Estando a lo propuesto y en uso de las facultades conferidas;

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"  
"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N°

915

-GG-ESSALUD-2021

SE RESUELVE:

1. **APROBAR** el documento técnico de gestión "*Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización*", que forma parte integrante de la presente Resolución.
2. **DISPONER** que la Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización, adopte las medidas necesarias que garanticen la implementación, difusión y continua actualización de su Manual de Procesos y Procedimientos, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 V.01, "*Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social de Salud - ESSALUD*", aprobada por Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019 y normas afines.
3. **ENCARGAR** a la Secretaría General la publicación de la presente Resolución en el Compendio Normativo, Intranet Institucional y el Portal de Transparencia del Seguro Social de Salud - ESSALUD.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLIQUESE.

  
ALFREDO R. BARREDO MOYANO  
GERENTE GENERAL  
ESSALUD