

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 072 -2021-GG-SISOL/MML

17 MAYO 2021

EL GERENTE GENERAL DEL SISTEMA METROPOLITANO DE LA SOLIDARIDAD

VISTOS: El Informe N° 019-2021-SCD-SISOL/MML del 14 de mayo de 2021, de la Secretaría del Consejo Directivo que contiene el Acuerdo de Consejo Directivo N° 33-2021-CD-SISOL; el Informe N° 102-2021-OPP-SISOL/MML, de fecha 14 de mayo de 2021 de la Oficina de Planificación y Presupuesto; el Informe N° 157-2021-OAJ-SISOL/MML, de fecha 14 de mayo de 2021 de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a los Artículos 3° y 4° del Estatuto del Sistema Metropolitano de la Solidaridad, aprobado por Ordenanza N° 2342-2021, el SISOL es un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con personería jurídica de derecho público que en el ejercicio de sus funciones actúa con autonomía técnica, administrativa, presupuestal, financiera, contable, económica y con patrimonio propio dentro del marco de la Ley, cuya finalidad es brindar servicios integrales de salud a la población, así como otros servicios y acciones que permitan mejorar la calidad de vida de las personas y realizar investigaciones y estudios necesarios para atender a sus fines;

Que, por su parte, el Artículo 30° del mencionado Estatuto establece que el Gerente General es el Titular de la Entidad y máxima autoridad administrativa y ejecutiva y el representante legal del Sistema Metropolitano de la Solidaridad, siendo el ejecutor de todas las disposiciones que adopta el Consejo Directivo;

Que, la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece que los sistemas administrativos tienen por finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública, promoviendo la eficacia y eficiencia en su uso. Crea al Sistema de Modernización de la Gestión Pública como un sistema administrativo;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara 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;

Que, el Decreto Legislativo N°1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional del Planeamiento Estratégico, crea y regula la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN, orientados al desarrollo de la planificación estratégica como instrumento técnico del gobierno y gestión para el desarrollo armónico y sostenido del país y el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática en el marco Estado constitucional de derecho;

Que, a través de la Resolución de Alcaldía N° 117-2021-MML de fecha 31 de marzo de 2021, se aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2024 ampliado de la Municipalidad Metropolitana de Lima – MML el cual incluye todos los Organismos Públicos y Empresas Municipales de la Municipalidad Metropolitana de Lima;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 071-2020-GG-SISOL/MML, de fecha 19 de mayo de 2020, se conformó la Comisión de Planeamiento Estratégico del SISOL, la cual ha validado el Marco Estratégico 2021-2023 del SISOL.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Que, mediante Informe N° 102-2021-OPP-SISOL/MML, del 14 de mayo de 2021, la Oficina de Planificación y Presupuesto, señala que mediante Acuerdo de Consejo Directivo N° 33-2021-CD-SISOL, el Consejo Directivo del SISOL aprobó el documento de gestión denominado Marco Estratégico Institucional 2021-2024 Ampliado del SISOL, el cual contiene 5 objetivos estratégicos y 19 estrategias alineadas al Plan Estratégico Institucional – PEI 2020-2024 Ampliado de la MML, lo cual únicamente conlleva introducir los logros esperados al 2024 y la modificación de las Fichas Técnicas de los Indicadores de los Objetivos Estratégicos Institucionales programados para dicho ejercicio;

Que, mediante Informe N° 157-2021-OAJ-SISOL/MML, la Oficina de Asesoría Jurídica, emite opinión legal favorable, recomendando la aprobación del Marco Estratégico 2021-2024 ampliado del SISOL, por lo que corresponde la emisión del presente acto resolutivo;

De conformidad con lo expuesto en los párrafos precedentes y en uso de las facultades conferidas por el Artículo 30° y el literal p) del Artículo 31° del Estatuto del SISOL, con la visación del Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el Marco Estratégico 2021-2024 Ampliado del Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL, el mismo que en Anexo forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- REMITIR copia de la presente Resolución a la Oficina de Planificación y Presupuesto y a la Comisión de Planeamiento Estratégico del SISOL para conocimiento y fines.

ARTÍCULO TERCERO.- COMUNICAR la presente Resolución a la Presidencia del Consejo Directivo y demás dependencias del Sistema Metropolitano de la Solidaridad para su conocimiento y fines.

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR a la Unidad de Sistemas y Procesos la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Sistema Metropolitano de la Solidaridad (www.sisol.gob.pe)

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

V°B°

MC JAIME RAFAEL
DÍAZ GUERRA
Jefe de la Oficina de
Presupuesto
Sistema Metropolitano de la Solidaridad

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
Sistema Metropolitano de la Solidaridad-SISOL
Mj. Eco. GUILLERMO MOSQUEIRA LOVÓN
Gerente General

SISTEMA METROPOLITANO DE LA SOLIDARIDAD



MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021-2024 AMPLIADO

Mayo 2021



CONSEJO DIRECTIVO DEL SISOL

Yolanda Falcon Lizaraso

Presidente Interino del SISOL Salud

Luisa Estela Sacieta Carbajo

Miembro

Lucía Solís Alcedo

Miembro

Alberto Valenzuela Soto

Miembro

COMISIÓN DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Guillermo Mosqueira Lovón

Gerente General

Eduardo Ricardo Alvarez Delgado

Gerente (e) de la Gerencia de Servicios de Salud

Maritza Uribe Castro

Gerente (e) de la Gerencia de Comercialización

Wilder Carpio Montenegro

Gerente de Gestión de Riesgos

Álvaro Aquino Ingunza

Gerente Administración y Finanzas

Pamela Jovanna Silva López

Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica

Ruddy Richard Calixto Alarcón

Jefe de la Unidad de Personal

Jaime Rafael Diaz Guerra

Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto



CONTENIDO

I.	PRESENTACIÓN	3
II.	MARCO NORMATIVO	4
III.	IDEARIO DEL SISOL	4
IV.	SITUACIÓN ACTUAL	5
4.1.	ANÁLISIS DE LA REALIDAD CONTEXTUAL	5
4.2.	ANÁLISIS DEL ENTORNO DEL SISOL	6
4.3.	ANÁLISIS INTERNO DEL SISOL	11
4.4.	MATRIZ FODA	15
V.	ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA	16
VI.	OBJETIVOS, ESTRATÉGIAS, ACCIONES ESTRATÉGICAS, INDICADORES 2021- 2024 AMPLIADO DEL SISOL	16
6.1.	OBJETIVOS INSTITUCIONALES	16
6.2.	ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES	16
6.3.	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	18
6.4.	MATRIZ DE ARTICULACIÓN DE PLANES	24
6.5.	MATRIZ MARCO ESTRATÉGICO	26
6.6.	FICHA DE INDICADORES DESEMPEÑO	29
6.7.	DEFINICIONES OPERATIVAS	53

I. PRESENTACIÓN

El presente Marco Estratégico Institucional 2021-2024 Ampliado del Sistema Metropolitano de la Solidaridad ha sido elaborado en el Marco de la Guía para el Planeamiento Institucional el cual establece las pautas para la elaboración e implementación de los planes institucionales en el marco del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y las políticas y prioridades de la institución.

Fue elaborado en coordinación permanente con la Comisión de Planeamiento Estratégico de la Municipalidad Metropolitana de Lima, los Órganos, Unidades Orgánicas, Órganos Descentralizados y Empresas Municipales mediante talleres y reuniones de trabajo; y con los aportes del equipo técnico del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN.

Se enmarca dentro de los Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2024 Ampliado de la Municipalidad Metropolitana de Lima – MML, aprobada mediante Resolución de Alcaldía N° 117 de fecha 31 de marzo de 2021.

El Marco Estratégico Institucional 2021-2024 Ampliado del Sistema Metropolitano de la Solidaridad, comprende 05 Objetivos y 19 Estrategias Institucionales, así como 24 indicadores de gestión, con sus correspondientes metas, que permitirán medir el cumplimiento de los resultados esperados.

II. MARCO NORMATIVO

- Decreto de Alcaldía N° 055, de fecha 28 de octubre de 2006, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ordenanza N° 683-MML que crea el SISOL y aprueba su Estatuto, modificado por Ordenanzas N° 994-MML, 1261-MML, 1293-MML, 1314-MML y 1542-MML, 2342-2021.
- Decreto Legislativo N° 1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN).
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud, aprobado mediante Decreto Supremo N° 020-2014-SA.
- Decreto de Urgencia N° 017-2019, del 28 de noviembre de 2019, Decreto de Urgencia que establece medidas para la cobertura universal de salud.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, del 08 de enero de 2013, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 054-2011-PCM, de fecha 22 de junio de 2011, que aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional denominado Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021.
- Ordenanza N° 1659, de fecha 19 de febrero de 2013, que aprueba el Plan Regional de Desarrollo Concertado de Lima Metropolitana 2012-2025.
- Resolución de Alcaldía N° 503, de fecha 26 de noviembre de 2019, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2020-2023 de la Municipalidad Metropolitana de Lima – MML.
- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00016-2019/CEPLAN/PCD, del 25 de marzo de 2019, que modifica la Guía para el Planeamiento Institucional.

III. IDEARIO DEL SISOL

MISIÓN

SISOL es la más grande red municipal sostenible de servicios de atención ambulatoria del país. Brinda una amplia cartera de servicios de salud especializada y de calidad, a través de un enfoque integral e innovador, promoviendo hábitos de vida saludables para fomentar la salud y la convivencia, y atender las necesidades de salud de manera cálida, oportuna y accesible a los ciudadanos.



VISIÓN

Ser una institución integrada a la comunidad, que presta servicios de salud integrales con estándares nacionales e internacionales, contribuyendo al aseguramiento universal; aliado del ciudadano para su desarrollo, a través de una vida saludable y el cuidado integral de la salud en todas las etapas de su vida.





IV. SITUACIÓN ACTUAL

4.1. ANÁLISIS DE LA REALIDAD CONTEXTUAL

La crisis sanitaria nivel mundial por los efectos de la pandemia producida por el COVID-19 ha causado graves impactos en la economía mundial; las medidas drásticas para reducir el número de contagios, han ocasionado impactos contundentes en los mercados y por ende en el crecimiento económico de los países.

El Banco Mundial pronostica que el presente año la economía global se contraerá un 5.2%, producto de la contracción del 7% de la actividad económica de las economías avanzadas y del 2.5% de los mercados emergentes y economías en desarrollo (MEED).

En este contexto, para el 2021 se espera un crecimiento económico a nivel mundial del 4.2% (3.9% para las economías avanzadas y un 4.6% para los MEED). Sin embargo, las perspectivas son inciertas y predominan los riesgos de que la situación empeore, debido a la posibilidad de que la pandemia se prolongue por más tiempo, de que ocurran agitaciones financieras o de que se produzca un repliegue del comercio internacional y las relaciones de suministro.

Considerando ese escenario, la economía mundial podría decrecer un 8% en el 2020, y solo crecer un 1% para el 2021.

La economía del Perú ha reportado crecimiento económico desde hace 20 años, incluso en los años 2008-2009 durante la crisis financiera mundial. Sin embargo, la crisis sanitaria ha ocasionado que la proyección de nuestro PBI caiga en 12% para el 2020, siendo la segunda economía de América Latina y el Caribe que se contraería más, lo que provocará aumento de la pobreza y la desigualdad.

En las últimas décadas el Perú ha logrado una reducción de la pobreza, del 60% en el 2004 al 20.5% en el 2018. Sin embargo, debido a la crisis sanitaria se proyecta un aumento de la pobreza a casi el 30%.

Así mismo, la clase media ha aumentado del 12.3% en el 2000, a 41.5% en el 2019 según el Instituto Peruano de Economía. La clase media en nuestro país es la que da dinamismo los mercados, sin embargo, según el análisis de la OCDE, tenemos un grave problema de informalidad laboral, caracterizada por la baja calidad de trabajo, condiciones laborales precarias, y desigualdades de género y origen socioeconómico. Lo que hace que nuestra clase media sea muy vulnerable, y que nuestra economía sufra un impacto sustancial ante la actual crisis del COVID-19, la cual ha impactado negativamente en el mercado laboral peruano.

Josep Pont (2016) menciona que las necesidades surgidas en la población a nivel mundial producto de la crisis financiera mundial del 2008, fomentaron un cambio en las prioridades de la administración pública, lo que conllevó a dirigir el presupuesto hacia programas que intentaban disminuir el impacto de la crisis en cada país, de esta manera se introduce el enfoque de resultados en la ejecución presupuestal.

Según el enfoque innovador del Gobierno Abierto y la Nueva Gobernanza, el ciudadano deja de ser un cliente pasivo que solamente recibía los servicios públicos que el Estado brindaba, para posicionarse como un ciudadano activo que influye en el diseño de las políticas públicas, y en los servicios públicos. De acuerdo con esto, es importante conocer la realidad contextual para estar atentos y adecuarnos a los posibles cambios y retos en la administración pública producto de la crisis del COVID-19, con un enfoque en el ciudadano, y en la calidad de servicios que brindamos.

4.2. ANÁLISIS DEL ENTORNO DEL SISOL

El sistema de salud del Perú, es un sistema altamente fragmentado y que puede ser agrupado en dos grandes subsectores: el público y el privado.

El subsector público está conformado por el Ministerio de Salud, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, el Seguro Social (EsSalud), la Sanidades de las Fuerzas Armadas y la Sanidad de la Policía Nacional. El subsector privado se divide en las Entidades lucrativas prestadoras de servicios, como las aseguradoras privadas, las clínicas privadas, consultorios médicos y odontológicos, laboratorios clínicos y servicios de diagnóstico de imágenes. Y en no lucrativas conformadas por los Organismos No Gubernamentales, la Cruz Roja Peruana, CARITAS, ADRA-Perú, servicios de salud parroquiales, entre otros.

Frente a esto, durante los últimos años, el país ha venido presentando diversos cambios demográficos y sociales que están repercutiendo en el estado de salud, determinando nuevas y mayores necesidades como demandas de la sociedad en su conjunto; lo que plantea nuevos retos al sistema de salud y al Sistema Metropolitano de la Solidaridad – SISOL.

A continuación, presentaremos un análisis integrado del mercado de salud en el Perú, en donde se podrá observar las características de la oferta y la demanda de salud, y sus implicancias en la inversión:

Perfil de la oferta	Perfil de la demanda
Organización Sistema de salud fraccionado Sistema de Salud concentrado en el sector público Privilegia el nivel de mayor complejidad Planta de operación en obsolescencia Oferta concentrada en Lima y ciudades principales	Implicancias en inversión: Inversión influida por manejo político y ciclo fiscal
Cobertura Costo de acceso elevado Costo de oportunidad de atención elevado Demanda no atendida en segmentos de pobreza Demanda no atendida en áreas rurales Déficit de cobertura de primer nivel de atención Énfasis en servicios materno infantiles y de enfermedades transmisibles Déficit de profesionales de la salud en especialidades críticas (oncología)	Concentración de inversión en zona urbana Concentración de inversión en establecimientos de alta complejidad Inversiones con restricciones en fase de operación (dotación de personal profesional)
Financiamiento Principalmente por AUS (contributivo, subsidio público, seguros privados) Persiste gasto de bolsillo Insuficiente capacidad de absorber financiamiento público (SIS) Problemas de eficiencia (asignación de recursos) Privilegio financiamiento de los niveles de mayor complejidad Altos costos de transacción	Variables Económicas Empleo Efecto pandemia, con pérdida de trabajo formal Ingresos Reducción del nivel de asalariamiento Población con menor poder adquisitivo Gasto de bolsillo 28% de gasto de bolsillo (2017) Variables Demográficas Población Incremento Poblacional (según INEI 1.07 en el período 2011-2021, que representa un incremento de más de 3 millones de personas) Migración (principalmente venezolana) Incremento de expectativa de vida Envejecimiento poblacional (inversión de pirámide poblacional) Proceso de urbanización Incremento de las zonas urbanas Variables Epidemiológicas Transición epidemiológica Incremento de la esperanza de vida al nacer Estudio Carga Enfermedad Mayor presencia de enfermedades crónico-degenerativas Mayor presencia de problemas de salud mental Mayor frecuencia de lesiones no intencionales Proceso de urbanización Aumento de zonas urbanas

En cuanto a las brechas existentes en salud, en el año 2019 el 58.8%¹ de personas que han tenido problemas de salud, no buscó atención en establecimientos de salud, debido a múltiples factores, sin embargo la falta de dinero no se convierte en un factor relevante, pues solo representa el 3.7% de las personas que no buscan atención; existen otros factores como la lejanía, la desconfianza, la demora en la atención, la automedicación, y la percepción subjetiva de no considerar necesario atenderse en un establecimiento de salud, entre otras.

Referente a las brechas de infraestructura y equipamiento del Sector Salud, en el 2018 el 55.0% de establecimientos de salud de primer nivel de atención cuenta con capacidad instalada inadecuada; y solo el 20.7% de requerimientos de nuevos establecimientos de salud del primer nivel de atención han sido atendidos

Cuadro N° 1 Indicadores de Brecha de Infraestructura y Equipamiento del Sector Salud 2018

Indicador de Brecha	Valor Absoluto	Porcentaje
Porcentaje de establecimientos de salud de primer nivel de atención con capacidad instalada inadecuada.	4,645	55.0%
Porcentaje de nuevos establecimientos de salud requeridos del primer nivel de atención.	281	20.7%
Porcentaje de hospitales con capacidad instalada inadecuada.	188	79.3%
Porcentaje de nuevos hospitales requeridos.	172	57.8%
Porcentaje de institutos especializados con capacidad instalada inadecuada.	14	100.0%
Porcentaje de laboratorios regionales de salud pública con capacidad instalada inadecuada.	23	96%

¹ Boletín Condiciones de vida en el Perú – Set 2020

Actualmente el sistema de salud cuenta con 23,687 establecimientos de salud, de los cuales el 61% pertenece al sector privado, y solo el 3.5% corresponden al MINSA y a Essalud.

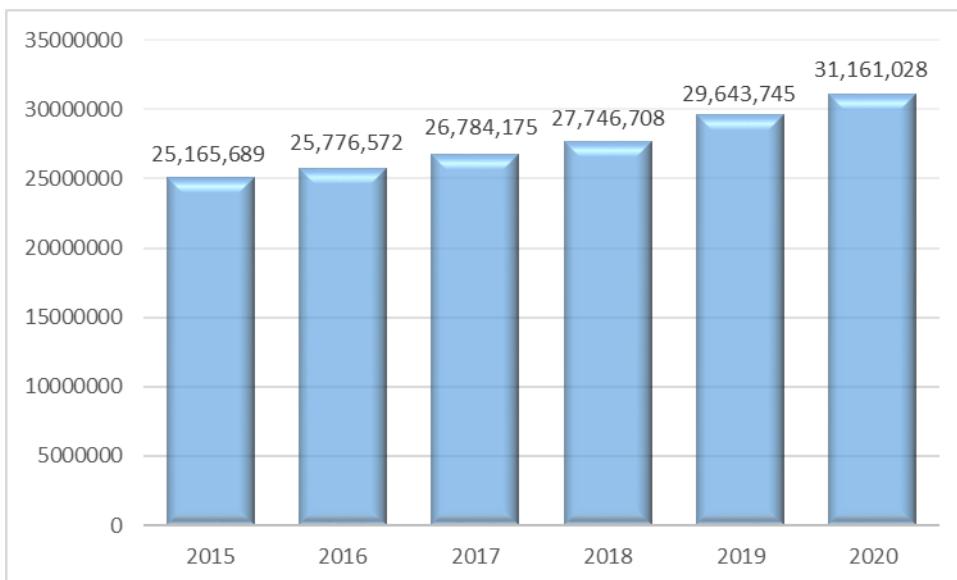
**Cuadro N° 2
Ámbito de intervención por IPRESS**

DEPARTAMENTO	ESSALUD	GOBIERNO REGIONAL	INPE	MINSA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL	OTRO	SANIDAD DE LA FUERZA AÉREA DEL PERÚ	SANIDAD DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERÚ	SANIDAD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ	SANIDAD DEL EJERCITO DEL PERU	PRIVADO	Total IPRESS
Amazonas	10	478	2				1			3	8	78	580
Ancash	19	421	1						1	2		142	586
Apurímac	8	388	2							3	1	110	512
Arequipa	25	261	3			2	5	3	3	4	6	813	1,125
Ayacucho	12	407	1							4	1	56	481
Cajamarca	17	858	2		2	3	1			3	2	342	1,230
Callao	6	55	2		9		1	1	18	4	3	760	859
Cusco	16	347	4			3	4		1	5	8	607	995
Huancavelica	8	409	1	1			1			2	1	43	466
Huánuco	11	335	1		1		1			2	4	67	422
Ica	15	148	2		2	1		1	1	4	1	229	404
Junín	21	505	2		4	1	3	1		6	9	488	1,040
La libertad	39	322	1							2	1	372	737
Lambayeque	19	188	1			1	2	1		1	1	471	685
Lima	53	332	11	416	13	32	19	12	7	21	27	7,855	8,798
Loreto	12	437	2				1	2	27	1	16	196	694
Madre de Dios	4	94	1					1	1	1	1	64	167
Moquegua	6	65	1							2		54	128
Pasco	14	257	2							2	1	30	306
Piura	21	416	2			1	6	2	2	3	11	815	1,279
Puno	23	466	5		1		1		2	3	9	189	699
San Martín	15	374	4			2	1	2		3	2	200	603
Tácná	9	76	2		1	1	1	2		2	8	404	506
Tumbes	4	47	1			1			1	1	6	45	106
Ucayali	6	210	1		1		2	1	2	1	4	51	279
Total:	393	7,896	57	417	34	48	50	29	66	85	131	14,481	23,687

Fuente: SuSalud, RENIPRESS a febrero del 2020

Desde la publicación de la Ley N° 29344, La ley marco de aseguramiento universal en salud en el Perú, la población asegurada ha crecido fundamentalmente por la incorporación de la población al Seguro Integral de salud (SIS) lo que se acentuará con la aplicación del Decreto de Urgencia N° 017-2019, que establece medidas para la cobertura universal de salud, y que dispone que todo aquel que no cuente con un seguro debe ser afiliado al SIS.

Gráfico N° 1
Evolución de Afiliados a Seguros de Salud en el Marco del Aseguramiento Universal por años



Fuente: SuSalud, RENIPRESS a octubre del 2020

Según SuSalud, basado en el Registro Nominal de Asegurados, a octubre del 2020 el 95.5% de peruanos se encuentran asegurados, de los cuales el 60.7% se encuentra asegurado mediante el SIS, seguido de EsSalud con el 31%.

El total de afiliados, asciende a 31,161,028 ciudadanos de los cuales el 50.7% corresponde al sexo femenino, y el 49.3% corresponde al sexo masculino.

Los seguros de salud se clasifican por el régimen de financiamiento con el que brindan la cobertura a sus asegurados. Estos pueden ser:

Seguros bajo el régimen subsidiado: En este grupo las prestaciones de salud son financiadas íntegramente por el Estado. Está dirigido a todos los residentes del país en condición de pobreza extrema que no cuenten con un seguro de salud. Este tipo de seguros es brindado por el Seguro Integral de Salud (SIS).

Seguros bajo el régimen semicontributivo: En este grupo los afiliados aportan un porcentaje del plan y el otro es aportado por el Estado. Está dirigido a trabajadores independientes y trabajadores de las Micro empresas. Este tipo de seguros es brindado también por el Seguro Integral de Salud (SIS).

Seguros Bajo el régimen contributivo: En este grupo el aporte de los empleadores o de los mismos afiliados cubre el costo del plan. Incluye a todas las personas que tienen empleo formal y a las personas que pagan de modo particular por su seguro a través de planes privados. Este tipo de seguros es brindado por:

Cuadro N° 3 Seguros Bajo el régimen contributivo

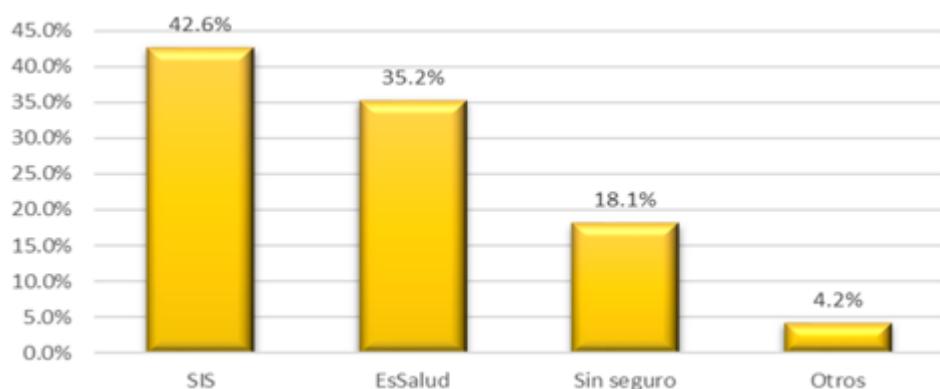
Seguro Social de Salud	Empresas de seguros privados	Empresas de seguros privados
✓ Seguro Social de Salud.	✓ Rímac Seguros. ✓ Positiva Seguros. ✓ Mapfre Seguros. ✓ Pacifico Seguros. ✓ Cardif del Perú. ✓ Ace Seguros.	✓ Clínica Stella Maris. ✓ Clínica San Borja. ✓ Csalud S.A. ✓ Clínica Montefiori. ✓ Oncosalud SAC. ✓ Clínica Ricardo Palma. ✓ Clínica Good Hope. ✓ Medex. ✓ Clínica San Pablo. ✓ Clínica San Judas Tadeo. ✓ Clínica Javier Prado. ✓ Clínica Peruano Japonesa. ✓ Clínica El Golf. ✓ Clínica Internacional. ✓ Clínica Vesalio. ✓ FeSalud S.A
Sanidades	Autoseguros	
✓ Fondo de la Sanidad de la FAP. ✓ Fondo de la Sanidad de la Marina. ✓ Fondo de la Sanidad del Ejército.	✓ BCR del Perú ✓ Pamf Petroperú ✓ Pamef Sedapal ✓ Semefa Cmp ✓ Ministerio de Comercio ✓ Sima S.A. ✓ Ministerio de Economía	

Fuente: SuSalud

En el 2019 SISOL realizó 9,883,693 atenciones a pacientes que contaban con seguro, lo que representa alrededor de 236 millones de soles en gasto de bolsillo.

El Decreto de Urgencia N° 017-2019, tiene implicancia para el SISOL, dado que, según el Gráfico N° 1 el 95.0% de los pacientes atendidos por las IPRESS del SISOL, cuentan con seguro de salud por medio del SIS y Essalud, lo cual abre la posibilidad de reducir el gasto de bolsillo mediante la realización de convenios con las IAFAS.

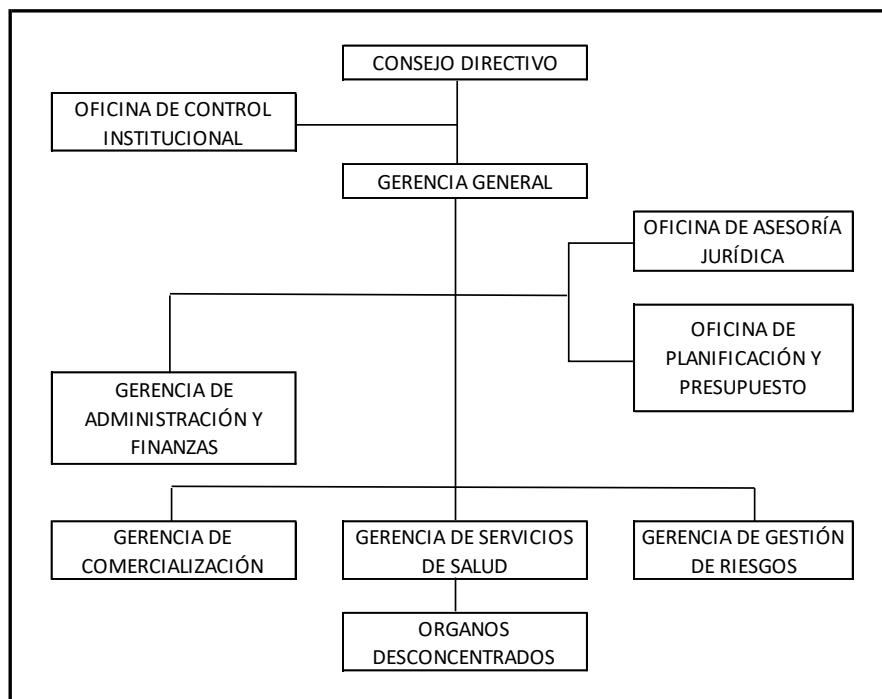
**Gráfico N° 1
Pacientes Atendidos en el SISOL con Gasto de Bolsillo
2018
(Por tipo de Seguro)**



Fuente: Gerencia General - SISOL

4.3. ANÁLISIS INTERNO DEL SISOL

4.3.1. ORGANIGRAMA



Fuente: ROF SISOL

4.3.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

SISOL cuenta con 16 procesos identificados, los mismos que se encuentran tipificados como procesos estratégicos, misionales y de soporte, tal como se muestra en el Cuadro N° 3.

Cuadro N° 3
Procesos Nivel – 0 de SISOL, por tipología

Tipo de Procesos	Procesos Nivel - 0	
	Código	Nombre
Procesos Estratégicos	PE 01	Gestión de la Planificación
	PE 02	Gestión de la Modernización
	PE 03	Gestión del Control y Riesgos
	PE 04	Gestión de Imagen Institucional
Procesos Misionales	PM 01	Gestión de la Estrategia Comercial
	PM 02	Atención integral de salud
	PM 03	Gestión de los servicios de salud
	PM 04	Gestión Operativa de las IPRESS
	PM 05	Gestión de la Calidad y Riesgos Sanitarios
Procesos de Soporte	PS 01	Gestión de Recursos Humanos
	PS 02	Gestión de Abastecimiento
	PS 03	Gestión Financiera
	PS 04	Gestión del Gobierno Digital
	PS 05	Gestión de Proyectos
	PS 06	Asesoramiento Jurídico Legal
	PS 07	Gestión Documentaria

Fuente: OPP

4.3.3. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA POR PROCESOS

En el siguiente apartado se enunciará la problemática tanto estratégica como operativa existente en SISOL, analizada con respecto a cada uno de los procesos nivel – 0.

EN CUANTO A LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS:

4.3.3.1. GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN:

- Modelo de negocio del SISOL, requiere ser actualizado.
- Modelo gestión operacional del SISOL, requiere ser actualizado.
- Es necesario reforzar la planificación de corto y mediano plazo con la participación de las Unidades Orgánicas.
- Es necesario determinar indicadores de gestión institucional y de salud.

4.3.3.2. GESTIÓN DE LA MODERNIZACIÓN:

- Sistema de gestión administrativa centralizado.
- Se encuentra pendiente de elaboración las propuestas de CAP provisional, MAPRO, y TUPA.
- Necesidad de una central telefónica para la atención al cliente.

4.3.3.3. GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO:

- Se encuentra pendiente la difusión del Sistema de Control Interno.

4.3.3.4. GESTIÓN DE IMAGEN INSTITUCIONAL:

- Problema de posicionamiento de marca, debido a que SISOL es conocido desde su origen como “Hospitales de la solidaridad”.
- Se requiere modificar el Plan Comunicacional para el SISOL.
- Se requiere formular el Plan de relaciones públicas para el SISOL.

EN CUANTO A LOS PROCESOS MISIONALES:

4.3.3.5. GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL:

Ingresos:

- 100% de nuestros ingresos corresponden al gasto de bolsillo.
- Disminución en el número de atenciones médicas. Menor demanda de servicios de salud.
- Necesidad de un tablero de control de rentabilidad.

Plan Comercial:

- Se requiere un Plan Comercial de corto y mediano plazo.
- Necesidad de identificar nuevas unidades de negocio.
- Necesidad de un tarifario estandarizado para todas sus especialidades y procedimientos médicos.

Plan de Marketing:

- Necesidad de mejora de la estrategia de atención al cliente.

Gestión de Contratos:

- Desvinculación de asociados, por el término de las relaciones contractuales surgidos por del Estado de Emergencia.

- Necesidad de estandarización en las condiciones contractuales de los asociados.
- Necesidad del Reglamento de Penalidades para Asociados.

4.3.3.6. ATENCIÓN INTEGRAL DE LA SALUD

- Necesidad del diagnóstico de las especialidades de acuerdo a la demanda de cada IPRESS.
- Necesidad de definir la oferta médica por IPRESS.

4.3.3.7. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

- Manejo inadecuado de las historias clínicas.
- Ausencia de auditoría médica.
- Ausencia de estándares y protocolos médicos.

4.3.3.8. GESTIÓN OPERATIVA DE LAS IPRESS

- Necesidad de mejorar la satisfacción del usuario en cuanto a la capacidad de respuesta (rapidez en la caja o el módulo de admisión, en la toma de análisis de laboratorio, en la toma de exámenes radiológicos, y en la atención de farmacia).
- Necesidad de mejorar el control y monitoreo de la programación de servicios.

4.3.3.9. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y RIESGOS SANITARIOS

- IPRESS no cuentan con los requisitos normativos necesarios para su funcionamiento.
- Necesidad del diseño de gestión de riesgos.
- Necesidad de un Manual de Riesgos.
- Necesidad de implementar mecanismos de control de calidad de la prestación.
- Crecimiento de las IPRESS sin planificación.

EN CUANTO A LOS PROCESOS DE SOPORTE:

4.3.3.10. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:

- Tipos de contratación que no corresponde a la normatividad del SISOL.
- El 38.3% de los trabajadores de SISOL son Locadores de Servicios, y realizan tareas de naturaleza permanente, sin embargo, no se les otorgan los beneficios sociales correspondientes.
- Alta rotación del personal contratado.
- Necesidad de una escala remunerativa acorde a los estándares del mercado.
- Necesidad de una evaluación de clima laboral.
- Necesidad de elaboración del Plan de Desarrollo del Personal.
- Falta de Manual de Perfil de puestos.
- Inexistencia de línea de carrera.

4.3.3.11. GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO:

- Poca celeridad en la gestión de los servicios generales, y distribución de los bienes adquiridos, los requerimientos no se atienden de manera oportuna, lo que ocasiona que el gasto se tenga que realizar por medio de caja chica.

- Necesidad de actualización de directivas.
- Falta de programación para la adquisición de Bienes y Servicios.
- Desabastecimiento de equipos de protección personal en la IPRESS, equipamiento biomédico y mobiliario antiguo con necesidades de reposición y/o mantenimiento.

4.3.3.12. GESTIÓN FINANCIERA:

- Necesidad de actualización de directivas.
- No se cuenta con información oportuna y veraz de los ingresos y gastos, que sean socializados con las IPRESS.
- Necesidad de acciones de control y mejora en función a los resultados obtenidos en los EE.FF.
- No se cuenta con un Sistema de Gestión Administrativo Integrado.
- Problemas recurrentes en el acceso al SIGHO para la validación de los ingresos por atenciones médicas.

4.3.3.13. GESTIÓN DE GOBIERNO DIGITAL:

- Los sistemas informáticos del SISOL no se encuentran integrados, y a la vez son insuficientes.
- Incumplimiento de la normatividad de Gobierno Digital.
- Falta de historia clínica digital.
- La entidad no cuenta con firmas digitales de los funcionarios.
- Falta de digitalización de procesos y prestaciones.
- Necesidad de implementación de un sistema de protección de datos y ciberseguridad.

4.3.3.14. GESTIÓN DE PROYECTOS:

- Falta de planificación y gestión de proyectos de inversión pública.
- No se cuenta con la Programación Multianual de Inversiones.
- Ausencia de estudios sobre determinantes sociales de salud en las zonas de las IPRESS.
- Ausencia de proyectos de prevención y promoción de salud acordes con las características socio-culturales de la población que acude a cada IPRESS.

4.3.3.15. ASESORAMIENTO JURÍDICO LEGAL:

- Alto número de procesos judiciales laborales que acarrean perdidas económicas por el pago de indemnizaciones (217 procesos en el 2019).

4.3.3.16. GESTIÓN DOCUMENTARIA:

- Necesidad de digitalización de documentos.
- Necesidad de un acervo documental de los contratos y convenios con los asociados (físico y virtual).
- Sistema de trámite documentario limitado.

4.4. MATRIZ FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F.1. Amplia y diversa cartera de servicios.</p> <p>F.2. Servicios médicos accesibles a la necesidad del usuario.</p> <p>F.3. Staff de médicos reconocidos en el medio.</p> <p>F.4. Precios competitivos de los servicios brindados frente a la competencia.</p> <p>F.5. Equipos de tecnología avanzada para procedimientos ambulatorios.</p> <p>F.6. Asociados identificados con SISOL.</p> <p>F.7. Ubicación estratégica en el mercado.</p> <p>F.8. Convenios con el MINSA.</p> <p>F.9. Alto nivel de compromiso del personal con la institución y la población.</p> <p>F.10. Trabajo en equipo.</p>	<p>O.1. Reconocimiento de la población como buena entidad prestadora de salud.</p> <p>O.2. Posibilidad de explotar la Marca SISOL SALUD como alternativa viable frente a las clínicas privadas.</p> <p>O.3. Insatisfacción del público con otros servicios de salud y demanda insatisfecha.</p> <p>O.4. Ley del intercambio prestacional.</p> <p>O.5. Insuficientes servicios de salud ocupacional y de ambulancias.</p> <p>O.6. Aseguramiento universal.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D.1. Modelo de gestión institucional no identificado.</p> <p>D.2. Las IPRESS no cuentan los requisitos normativos necesarios para su funcionamiento.</p> <p>D.3. No contamos con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos biomédicos.</p> <p>D.4. Infraestructura física inadecuada de las IPRESS. No contamos con inmuebles propios.</p> <p>D.5. No contamos con un local único para las Unidades Orgánicas de Línea y administrativas del SISOL.</p> <p>D.6. No se cuenta con indicadores de gestión para el manejo adecuado de las IPRESS.</p> <p>D.7. Necesidad de formulación e implementación de un plan comercial.</p> <p>D.8. No contamos con un Plan de Marketing.</p> <p>D.9. Inadecuada supervisión de las actividades en las IPRESS.</p> <p>D.10. Historia Clínica digital sin implementar.</p> <p>D.11. Gestión administrativa y operativa centralizada.</p> <p>D.12. Falta de un sistema de gestión administrativo integrado.</p> <p>D.13. Inadecuada gestión de contratos.</p> <p>D.14. No se cuenta con documentos de gestión actualizados.</p> <p>D.15. No se cuenta con un régimen laboral adecuado.</p> <p>D.16. No se cuenta con una escala remunerativa adecuada.</p> <p>D.17. Alto número de locadores de servicios.</p> <p>D.18. Inexistencia de programa de capacitación de personal del SISOL.</p> <p>D.19. Sistemas informáticos no integrados e insuficientes.</p>	<p>A.1. Posibilidad de que la crisis sanitaria se prolongue.</p> <p>A.2. Situación económica post COVID-19.</p> <p>A.3. Sector privado competitivo.</p> <p>A.4. Altas remuneraciones competitivas en el mercado.</p> <p>A.5. Aumento de la pobreza en el país.</p> <p>A.6. Aparición de nuevas instituciones prestadoras de salud de atención primaria.</p>

V. ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA

SISOL articula sus procesos y actividades en el marco del Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Ampliado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, en los siguientes Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales:



VI. OBJETIVOS, ESTRATEGIAS, ACCIONES ESTRATÉGICAS, INDICADORES 2021- 2023 DEL SISOL

6.1. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- OI.01** Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL.
- OI.02** Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales.
- OI.03** Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL.
- OI.04** Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención.
- OI.05** Ampliar y mejorar los servicios del SISOL.

6.2. ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

- OI.01 Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL.**

ESTRATEGIAS

- E.I.01.01 Diseñar el modelo de gestión del SISOL, en el marco del aseguramiento universal.
- E.I.01.02 Implementar el régimen de servicio civil en SISOL.

- E.I.01.03 Contar con documentos de gestión actualizados acorde con los objetivos del SISOL.
- E.I.01.04 Mejorar la gestión de los contratos con socios comerciales, en el marco del aseguramiento universal.
- E.I.01.05 Diseñar e implementar la arquitectura del sistema informático del SISOL.
- E.I.01.06 Adecuar la estructura orgánica del SISOL, de acuerdo a las necesidades actuales, con proyección al futuro.

OI. 02 Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales.

ESTRATEGIAS

- E.I.02.01 Garantizar la calidad de atención en las IPRESS del SISOL.
- E.I.02.02 Obtener la acreditación nacional y/o internacional de las IPRESS del SISOL.
- E.I.02.03 Usar la capacidad operativa máxima de la oferta de los servicios de atención primaria de las IPRESS, de acuerdo a la brecha de necesidades insatisfechas.
- E.I.02.04 Implementar la atención de salud integral al usuario.

OI.03 Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL.

ESTRATEGIAS

- E.I.03.01 Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación y difusión de la buena calidad del servicio del SISOL, vinculado con la gestión de la MML.
- E.I.03.02 Generar mecanismos de fidelización del ciudadano.

OI. 04 Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención.

ESTRATEGIAS

- E.I.04.01 Implementar las redes de salud en el SISOL.
- E.I.04.02 Fortalecer el vínculo con los actores del sector salud a nivel nacional.
- E.I.04.03 Vincular la red social del entorno de las IPRESS al SISOL.
- E.I.04.04 Fortalecer la cooperación internacional del SISOL con organismos pares.

OI. 05 Ampliar y mejorar los servicios del SISOL.

ESTRATEGIAS

- E.I.05.01 Implementar nuevos servicios.
- E.I.05.02 Ampliar la oferta especializada de servicios médicos de apoyo al diagnóstico.
- E.I.05.03 Implementar TIC's para la mejora de los servicios.

6.3. ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS

OI.01 Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL.

E.I.01.01 Diseñar el modelo de gestión del SISOL, en el marco del aseguramiento universal.

ACTIVIDAD ESTRATÉGICA

- Establecer el tipo de prestación de servicio².
- Establecer las propuestas de valor agregado de la prestación del servicio.
- Establecer los canales de comunicación, distribución y prestación de servicios con las IAFAS, con los pacientes asegurados.
- Definir los mecanismos para la captación de pacientes, fidelización y estimulación de la prestación de los servicios.
- Definir los recursos claves para la implementación del modelo de negocio.
- Establecer la estructura de costos de las prestaciones de servicios de salud.
- Adecuar la oferta especializada de servicios médicos, de acuerdo al análisis de la brecha de la oferta del SISOL.
- Implementar el modelo de cursos de vida con paquetes preventivo-promocionales, para dar atención de problemas crónicos³.
- Rediseñar el enfoque del servicio, priorizando la recuperación de las enfermedades de mayor prevalencia por curso de vida.
- Adaptar las estrategias a los territorios de cada IPRESS, basado en el enfoque de determinantes sociales de la salud.
- Identificar al usuario como parte de un núcleo familiar y comunitario, para abordar integralmente.
- Realizar intervenciones específicas para la lucha contra el cambio climático en salud.
- Implementar el Sistema de Control Interno y los planes de integridad.
- Formular e implementar el Plan de Gobierno Digital para el SISOL.
- Diseñar protocolos de respuesta ante emergencias.

² Presencial, tele salud y/o mixto.

³ Diabetes, hipertensión y atención de gestantes.

E.I.01.02 Implementar el régimen de servicio civil en SISOL.

ACTIVIDAD ESTRATÉGICA

- Elaborar y oficializar: Mapeo de puestos, Cálculo de Dotación de Puestos, Manual de Perfil de Puestos (MPP), Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE), Plan de Implementación del Tránsito de la Entidad, y Concurso Público de Méritos.

E.I.01.03 Contar con documentos de gestión actualizados acorde con los objetivos del SISOL.

ACTIVIDAD ESTRATÉGICA

- Actualizar los documentos de gestión: Estatuto, ROF, Manual de Operaciones, Clasificador de Cargos, CAP Provisional, MAPRO, TUPA.
- Impulsar el cumplimiento del Código de Ética de la Función Pública, destinando recursos y asegurando competencias para su eficiente implementación.

E.I.01.04 Mejorar la gestión de los contratos con socios comerciales, en el marco del aseguramiento universal.

ACTIVIDAD ESTRATÉGICA

- Desarrollar un nuevo modelo de contratos de asociación en participación.

E.I.01.05 Diseñar e implementar la arquitectura del sistema informático del SISOL.

ACTIVIDAD ESTRATÉGICA

- Implementar herramientas informáticas de soporte para la atención de la salud con calidad.
- Implementar herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a los servicios que presta SISOL.
- Contar con un sistema de gestión administrativo integrado.

E.I.01.06 Adecuar la estructura orgánica del SISOL, de acuerdo a las necesidades actuales, con proyección al futuro.

ACTIVIDAD ESTRATÉGICA

- Implementar las nuevas Unidades Orgánicas creadas en el ROF⁴.

⁴ Gerencia de Operaciones, Unidad de Inteligencia Sanitaria, y Unidad de Proyectos.

O.I. 02 Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales.

E.I.02.01 Garantizar la calidad de atención en las IPRESS del SISOL.

ACTIVIDAD ESTRATÉGICA

- Identificar riesgos operativos e implementar acciones para la mejora continua de la calidad en salud en las IPRESS del SISOL.
- Implementar las recomendaciones de la auditoría de gestión de calidad en salud.
- Implementar acciones para la mejora continua de la calidad en salud en las IPRESS del SISOL.
- Desarrollar guías clínicas como herramienta para implementar la medicina basada en evidencia, como mecanismo de control del servicio tercerizado.

E.I.02.02 Obtener la acreditación nacional y/o internacional de las IPRESS del SISOL.

ACTIVIDAD ESTRATÉGICA

- Realizar la autoevaluación interna y externa para la acreditación de las IPRESS del SISOL bajo los estándares de la NTS N° 050-MINSA/DGSP-V-02 e ISO 9001.
- Implementar las recomendaciones de la auditoría externa para la acreditación.
- Mejorar la infraestructura de las IPRESS adecuándola a los estándares normativos.

E.I.02.03 Usar la capacidad operativa máxima de la oferta de los servicios de atención primaria de las IPRESS, de acuerdo a la brecha de necesidades insatisfechas.

- Especificar las cláusulas contractuales para que se brinde la máxima oferta instalada, en función de las necesidades insatisfechas.
- Monitorear el cumplimiento de los contratos.
- Contar con planes de contingencia ante la capacidad ociosa suscitada.

E.I.02.04 Implementar la atención de salud integral al usuario.

- Realizar campañas de promoción de la salud intramurales y extramurales, según necesidades priorizadas desde un enfoque de familia y comunidad en un territorio definido.
- Implementar servicio de inmunizaciones (prevención) para todas las edades.
- Desarrollar paquetes de salud por curso de vida (promoción y prevención).
- Desarrollar paquetes de atención integral a pacientes que tengan enfermedades crónicas.

O.I.03 Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL.

E.I.03.01 Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación y difusión de la buena calidad del servicio del SISOL, vinculado con la gestión de la MML.

ACTIVIDAD ESTRATÉGICA

- Diseñar la estrategia de comunicación territorial, teniendo en cuenta los determinantes sociales.
- Proponer el diseño de la estrategia "Distrito Saludable" en las zonas donde se encuentran las IPRESS del SISOL, en coordinación con la MML.
- Diseñar la estrategia enfocada a la prevención y promoción de salud integral.
- Gestionar entrevistas, reportajes; manejo de redes sociales; campañas de comunicación interna; vocería general y especializada; y entrega de información oportuna a aliados estratégicos.
- Entregar información oportuna a aliados estratégicos en coordinación con los diferentes actores del sistema de salud.
- Desarrollar una revista electrónica que difunda los aportes del SISOL⁵.
- Desarrollar campañas de salud en coordinación con la MML.

E.I.03.02 Generar mecanismos de fidelización del ciudadano.

- Difundir información respecto de los servicios ofrecidos por SISOL.
- Establecer ofertas y/o recompensas a los pacientes recurrentes⁶.

O.I. 04 Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención.

E.I.04.01 Implementar las redes de salud en el SISOL.

ACTIVIDAD ESTRATÉGICA

- Elaborar documentos de gestión que introduzca la existencia de las redes, así como su funcionamiento.
- Planificar, organizar y ejecutar la implementación de las 04 redes.
- Monitorizar la implementación de las redes, en función de sus resultados y procesos.

E.I.04.02 Fortalecer el vínculo con los actores del sector salud a nivel nacional.

ACTIVIDAD ESTRATÉGICA

- Negociar convenios interinstitucionales con entidades públicas y/o privadas acorde a los fines institucionales del SISOL.
- Fortalecer los vínculos con la Subgerencia de Salud Pública de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

⁵ Aportes respecto al COVID, difteria, tratamiento de pacientes crónicos, etc.

⁶ Tarjetas de descuento, paquetes promocionales para dar atención de problemas crónicos como diabetes, hipertensión y atención de las gestantes.

- Fortalecer los vínculos con el MINSA, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, DIRIS, DIRESA.
- Fortalecer el trabajo articulado con el sector académico y el sector empresarial.

E.I.04.03 Vincular la red social del entorno de las IPRESS al SISOL.

ACTIVIDAD ESTRATÉGICA

- Coordinar con la Municipalidad para acceder al padrón de organizaciones sociales.
- Priorizar las organizaciones sociales según realidad local.
- Coordinar acciones de salud con las organizaciones sociales, sobre la base de una planificación concertada y sustentada en los objetivos compartidos.

E.I.04.04 Fortalecer la cooperación internacional del SISOL con organismos pares.

ACTIVIDAD ESTRATÉGICA

- Negociar convenios interinstitucionales con entidades públicas y/o privadas, a nivel internacional acorde a los fines institucionales del SISOL.

OI. 05 Ampliar y mejorar los servicios del SISOL.

E.I.05.01 Implementar nuevos servicios.

ACTIVIDAD ESTRATÉGICA

- Implementar nuevas líneas de negocio⁷.
- Implementar nuevas unidades de negocio⁸.
- Ampliar la cobertura de inmunizaciones.
- Implementar el servicio de salud ocupacional.

E.I.05.02 Ampliar la oferta especializada de servicios médicos de apoyo al diagnóstico.

ACTIVIDAD ESTRATÉGICA

- Implementar centros de diagnóstico por imágenes.
- Ampliar turnos programados en las IPRESS.

⁷ Proyectos a implementar: Ambulancias para atención de urgencias y traslados, Planta de Oxígeno, Vacunación, Farmacias SISOL, Laboratorio Central, Consulta médica virtual, cirugía ambulatoria, servicio de atención de partos y neonatología.

⁸ Proyectos a implementar: San Juan de Lurigancho, Megasalud, Chiclayo, Sullana, Los Olivos.



E.I.05.03 Implementar TIC's para la mejora de los servicios.

ACTIVIDAD ESTRATÉGICA

- Implementar herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a los servicios que presta SISOL⁹

⁹ Proyectos a implementar: Historia clínica electrónica, central de citas y pasarela de pagos.



6.4. MATRIZ DE ARTICULACIÓN DE PLANES

MATRIZ DE ARTICULACIÓN DE PLANES								
Objetivos Estratégicos Institucionales PEI 2020-2023 de la MML		Acciones Estratégicas Institucionales PEI 2020-2023 de la MML		Objetivos Marco Estratégico del SISOL 2021-2023		Estrategias Marco Estratégico del SISOL 2021-2023		Unidad Orgánica Responsable
Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	
OEI.09	Fortalecer la gestión institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima.	AEI.09.09	Gestión institucional de las Empresas municipales y Organismos Públicos Descentralizados eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima.	Ol. 01	Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL.	E.I.01.01	Diseñar el modelo de gestión del SISOL, en el marco del aseguramiento universal.	Gerencia de Servicios de Salud / Gerencia de Comercialización / Gerencia de Gestión de Riesgos
						E.I.01.02	Implementar el régimen de servicio civil en SISOL.	Unidad de Personal
						E.I.01.03	Contar con documentos de gestión actualizados acorde con los objetivos del SISOL.	Oficina de Planificación y Presupuesto
						E.I.01.04	Mejorar la gestión de los contratos con socios comerciales, en el marco del aseguramiento universal.	Gerencia de Comercialización
						E.I.01.05	Diseñar e implementar la arquitectura del sistema informático del SISOL.	Unidad de Sistemas y Procesos
						E.I.01.06	Adecuar la estructura orgánica del SISOL, de acuerdo a las necesidades actuales, con proyección al futuro.	Gerencia General / Oficina de Planificación y Presupuesto

MATRIZ DE ARTICULACIÓN DE PLANES

Objetivos Estratégicos Institucionales PEI 2020-2023 de la MML		Acciones Estratégicas Institucionales PEI 2020-2023 de la MML		Objetivos Marco Estratégico del SISOL 2021-2023		Estratégias Marco Estratégico del SISOL 2021-2023		Unidad Orgánica Responsable
Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	
OEI.06	Promover la educación, deporte, recreación, y salud de la población de la provincia de lima.	AEI.06.05	Servicios atención médica accesible para la ciudadanía.	OI.02	Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales.	E.I.02.01	Garantizar la calidad de atención en las IPRESS del SISOL.	Gerencia de Gestión de Riesgos
						E.I.02.02	Obtener la acreditación nacional y/o internacional de las IPRESS del SISOL.	Gerencia de Gestión de Riesgos
						E.I.02.03	Usar la capacidad operativa máxima de la oferta de los servicios de atención primaria de las IPRESS, de acuerdo a la brecha de necesidades insatisfechas.	Gerencia de Servicios de Salud / Gerencia de Comercialización
						E.I.02.04	Implementar la atención de salud integral al usuario.	Gerencia de Servicios de Salud
				OI.03	Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL.	E.I.03.01	Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación y difusión de la buena calidad del servicio del SISOL, vinculado con la gestión de la MML.	Unidad de Comunicaciones
						E.I.03.02	Generar mecanismos de fidelización del ciudadano.	Unidad de Comunicaciones / Gerencia de Comercialización
				OI.04	Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención.	E.I.04.01	Implementar las redes de salud en el SISOL.	Gerencia de Servicios de Salud
						E.I.04.02	Fortalecer el vínculo con los actores del sector salud a nivel nacional.	Gerencia de Gestión de Riesgos
						E.I.04.03	Vincular la red social del entorno de las IPRESS al SISOL.	Gerencia de Servicios de Salud
						E.I.04.04	Fortalecer la cooperación internacional del SISOL con organismos pares.	Gerencia General
				OI. 05	Ampliar y mejorar los servicios del SISOL.	E.I.05.01	Implementar nuevos servicios.	Gerencia de Comercialización
						E.I.05.02	Ampliar la oferta especializada de servicios médicos de apoyo al diagnóstico.	Gerencia de Comercialización
						E.I.05.03	Implementar TIC's para la mejora de los servicios.	Gerencia de Comercialización



6.5. MATRIZ MARCO ESTRATÉGICO

MATRIZ DE MARCO ESTRATÉGICO											
Objetivo / Estrategia Institucional		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Valor Actual (Última medición)		Logros Esperados en el Periodo del Marco Estratégico				Unidad Orgánica Responsable del Indicador
Código	Descripción				Año	Valor Actual	2021	2022	2023	2024	
Objetivo OI. 01	Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL.	Porcentaje de procedimientos mejorados y aprobados.	$\frac{\text{Nº de procedimientos mejorados y aprobados}}{\text{Nº total de procedimientos mapeados}} \times 100$	Porcentaje	2020	0%	5%	10%	15%	20%	Oficina de Planificación y Presupuesto
Estrategia E.I.01.01	Diseñar el modelo de gestión del SISOL, en el marco del aseguramiento universal.	Modelo de gestión del SISOL implementado	$\frac{\text{Nº de actividades del modelo implementadas}}{\text{Nº total de actividades del modelo}} \times 100$	Porcentaje	2020	0%	30%	70%	100%	100%	Gerencia de Servicios de Salud
Estrategia E.I.01.02	Implementar el régimen de servicio civil en SISOL.	Fases implementadas del régimen de servicio civil.	$\frac{\text{Nº de fases implementadas del régimen del servicio civil}}{\text{Nº total de fases del régimen del servicio civil}} \times 100$	Porcentaje	2020	0%	10%	33%	67%	100%	Unidad de Personal
Estrategia E.I.01.03	Contar con documentos de gestión actualizados acorde con los objetivos del SISOL.	Número de documentos de gestión actualizados.	\sum del número de documentos de gestión actualizados.	Número	2020	1	2	2	2	2	Oficina de Planificación y Presupuesto
Estrategia E.I.01.04	Mejorar la gestión de los contratos con socios comerciales, en el marco del aseguramiento universal.	Implementación del nuevo modelo de contratos.	$\frac{\text{Nº de contratos bajo el nuevo modelo}}{\text{Nº total de contratos}} \times 100$	Porcentaje	2020	2%	80%	100%	100%	100%	Gerencia de Comercialización
Estrategia E.I.01.05	Diseñar e implementar la arquitectura del sistema informático del SISOL.	Arquitectura del sistema informático implementado.	$\frac{\text{Nº de IPRESS con la arquitectura del sistema informático implementado}}{\text{Nº total de IPRESS}} \times 100$	Porcentaje	2020	5%	20%	50%	100%	100%	Unidad de Sistemas y Procesos
Estrategia E.I.01.06	Adecuar la estructura orgánica del SISOL, de acuerdo a las necesidades actuales, con proyección al futuro.	Estructura orgánica de SISOL adecuada.	$\frac{\text{Número de modificaciones en la estructura orgánica del SISOL implementadas}}{\text{Número de modificaciones en la estructura orgánica del SISOL programadas}} \times 100$	Porcentaje	2020	-	100%	-	-	-	Gerencia General / Oficina de Planificación y Presupuesto

Objetivo / Estrategia Institucional		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Valor Actual (Última medición)		Logros Esperados en el Periodo del Marco Estratégico				Unidad Orgánica Responsable del Indicador
Código	Descripción				Año	Valor Actual	2021	2022	2023	2024	
Objetivo OI.02	Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales.	Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a los servicios recibidos en las IPRESS del SISOL.	$\frac{Nº\ de\ usuarios\ que\ manifestaron\ satisfacción\ sobre\ el\ servicio}{Nº\ total\ de\ usuarios\ encuestados} \times 100$	Porcentaje	2018	78%	80%	83%	85%	88%	Gerencia de Gestión de Riesgos
Estrategia E.I.02.01	Garantizar la calidad de atención en las IPRESS del SISOL.	Porcentaje de IPRESS que desarrollan acciones de mejora en el marco del sistema de gestión de la calidad de SISOL.	$\frac{Nº\ de\ IPRESS\ que\ han\ desarrollado\ planes\ de\ mejora\ continua\ de\ la\ calidad}{Nº\ total\ de\ IPRESS} \times 100$	Porcentaje	2020	0%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Gestión de Riesgos
Estrategia E.I.02.02	Obtener la acreditación nacional y/o internacional de las IPRESS del SISOL.	Porcentaje de IPRESS acreditadas.	$\frac{Nº\ de\ IPRESS\ acreditadas}{Nº\ total\ de\ IPRESS} \times 100$	Porcentaje	2020	0%	3%	5%	8%	10%	Gerencia de Gestión de Riesgos
Estrategia E.I.02.03	Usar la capacidad operativa máxima de la oferta de los servicios de atención primaria de las IPRESS, de acuerdo a la brecha de necesidades insatisfechas.	Porcentaje de uso de la capacidad instalada de las IPRESS.	$\frac{\sum\ de\ uso\ de\ la\ capacidad\ instalada\ de\ las\ IPRESS}{\sum\ de\ la\ capacidad\ instalada\ total\ de\ las\ IPRESS} \times 100$	Porcentaje	2020	45%	65%	75%	80%	90%	Gerencia de Servicios de Salud / Gerencia de Comercialización
Estrategia E.I.02.04	Implementar la atención de salud integral al usuario.	Porcentaje de población atendida que accede al paquete de atención integral.	$\frac{Nº\ de\ pacientes\ atendidos\ que\ accedieron\ a\ algunas\ de\ las\ prestaciones\ integrales}{Nº\ total\ de\ pacientes\ atendidos} \times 100$	Porcentaje	2020	0%	10%	20%	30%	40%	Gerencia de Servicios de Salud
Objetivo / Estrategia Institucional		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Valor Actual (Última medición)		Logros Esperados en el Periodo del Marco Estratégico				Unidad Orgánica Responsable del Indicador
Código	Descripción				Año	Valor Actual	2021	2022	2023	2024	
Objetivo OI.03	Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL.	Porcentaje de la población que recuerda la marca SISOL.	$\frac{Nº\ de\ personas\ que\ recuerdan\ la\ marca\ SISOL}{Nº\ total\ de\ encuestados} \times 100$	Porcentaje	2020	40%	50%	60%	70%	80%	Unidad de Comunicaciones
Estrategia E.I.03.01	Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación y difusión de la buena calidad del servicio del SISOL, vinculado con la gestión de la MML.	Incremento del alcance de las activaciones y campañas de la estrategia de comunicación.	$\left(\frac{\text{Alcance\ de\ la\ audiencia}_{Año\ n-1} - \text{Alcance\ de\ la\ audiencia}_{Año\ n}}{\text{Alcance\ de\ la\ audiencia}_{Año\ n-1}} \right) \times 100$	Porcentaje	2019	-	10%	10%	10%	10%	Unidad de Comunicaciones
Estrategia E.I.03.02	Generar mecanismos de fidelización del ciudadano.	Incremento porcentual de pacientes que se atienden en SISOL más de dos veces al año.	$\left(\frac{Nº\ de\ pacientes\ que\ se\ atienden\ en\ SISOL\ más\ de\ dos\ veces\ al\ año_{Año\ n-1} - Nº\ de\ pacientes\ que\ se\ atienden\ en\ SISOL\ más\ de\ dos\ veces\ al\ año_{Año\ n-1}}{Nº\ total\ de\ pacientes_{Año\ n-1}} \right) \times 100$	Porcentaje	2020	-	10%	15%	20%	25%	Unidad de Comunicaciones / Gerencia de Comercialización

Objetivo / Estrategia Institucional		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Valor Actual (Última medición)		Logros Esperados en el Periodo del Marco Estratégico				Unidad Orgánica Responsable del Indicador
Código	Descripción				Año	Valor Actual	2021	2022	2023	2024	
Objetivo Ol.04	Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención.	Porcentaje de atenciones en el marco de los convenios.	$\frac{Nº\ de\ atenciones\ realizadas\ en\ el\ marco\ de\ un\ convenio}{Nº\ total\ de\ atenciones\ realizadas} \times 100$	Porcentaje	2020	0%	10%	15%	20%	25%	Gerencia de Servicios de Salud
Estrategia E.I.04.01	Implementar las redes de salud en el SISOL.	Porcentaje de implementación del proyecto de redes de salud del SISOL.	$\frac{Nº\ de\ componentes\ del\ proyecto\ implementadas}{Nº\ total\ de\ componentes} \times 100$	Porcentaje	2020	0%	10%	15%	20%	25%	Gerencia de Servicios de Salud
Estrategia E.I.04.02	Fortalecer el vínculo con los actores del sector salud a nivel nacional.	Número de convenios suscritos con actores claves de entidades públicas y/o privadas.	Σ de convenios suscritos con actores claves de entidades públicas y/o privadas.	Número	2020	18	1	1	1	1	Gerencia de Gestión de Riesgos
Estrategia E.I.04.03	Vincular la red social del entorno de las IPRESS al SISOL.	Número de IPRESS incorporadas al Consejo Local de Salud.	Σ del número de IPRESS incorporadas al Consejo Local de Salud.	Número	2020	0	1	1	2	2	Gerencia de Servicios de Salud
Estrategia E.I.04.04	Fortalecer la cooperación internacional del SISOL con organismos pares.	Número de convenios suscritos con organismos pares a nivel internacional.	Σ de convenios suscritos con organismos pares a nivel internacional.	Número	2020	-	1	1	1	1	Gerencia General
Objetivo / Estrategia Institucional		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Valor Actual (Última medición)		Logros Esperados en el Periodo del Marco Estratégico				Unidad Orgánica Responsable del Indicador
Código	Descripción				Año	Valor Actual	2021	2022	2023	2024	
Objetivo Ol.05	Ampliar y mejorar los servicios del SISOL.	Incremento porcentual de atenciones.	$\left(\frac{Nº\ de\ atenciones\ realizadas\ en\ IPRESS\ categorizadas\ Año\ n-1 - Nº\ de\ atenciones\ realizadas\ en\ IPRESS\ categorizadas\ Año\ n-1}{Nº\ total\ de\ atenciones\ realizadas\ Año\ n-1} \right) \times 100$	Porcentaje	2020	-	5%	5%	5%	5%	Gerencia de Comercialización
Estrategia E.I.05.01	Implementar nuevos servicios.	Porcentaje de participación de nuevos servicios en los ingresos de SISOL.	$\frac{Ingresos\ percibidos\ en\ los\ nuevos\ servicios}{Ingresos\ totales\ percibidos} \times 100$	Porcentaje	2020	-	3%	5%	8%	10%	Gerencia de Comercialización
Estrategia E.I.05.02	Ampliar la oferta especializada de servicios médicos de apoyo al diagnóstico.	Porcentaje de incremento de servicios médicos especializados de apoyo al diagnóstico.	$\left(\frac{Promedio\ de\ servicios\ médicos\ especializados\ Año\ n-1 - Promedio\ de\ servicios\ médicos\ especializados\ Año\ n-1}{Promedio\ de\ servicios\ médicos\ especializados\ de\ apoyo\ al\ diagnóstico\ Año\ n-1} \right) \times 100$	Porcentaje	2020	-	3%	5%	8%	10%	Gerencia de Comercialización
Estrategia E.I.05.03	Implementar TIC's para la mejora de los servicios.	Herramientas tecnológicas implementadas.	$\frac{Nº\ de\ herramientas\ TI\ implementadas}{Nº\ total\ de\ herramientas} \times 100$	Porcentaje	2020	30%	100%	-	-	-	Gerencia de Comercialización

6.6. FICHA DE INDICADORES DESEMPEÑO

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES						
Ficha técnica del indicador 1						
Objetivo Institucional:	Ol. 01 Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de procedimientos mejorados y aprobados.					
Justificación:	El indicador está orientado a medir el porcentaje de los procedimientos mejorados y aprobados en relación a la necesidad de mejora del SISOL determinada en el análisis del mapeo de los procesos.					
Responsable del indicador:	Oficina de Planificación y Presupuesto					
Limitaciones del indicador:	Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos del SISOL, que deberá ser culminado en el año 2020, luego de ello se iniciará el proceso de mejora continua de los procedimientos identificados.					
Método de cálculo:	$\frac{\text{Nº de procedimientos mejorados y aprobados}}{\text{Nº total de procedimientos mapeados}} \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Manual de Procesos y Procedimientos del SISOL aprobado con Resolución de Gerencia General.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	0%	0%	5%	10%	15%	20%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 2						
Objetivo Institucional:	OI. 01 Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL.					
Estrategia Institucional:	E.I.01.01 Diseñar el modelo de gestión del SISOL, en el marco del aseguramiento universal.					
Nombre del indicador:	Modelo de gestión del SISOL implementado.					
Justificación:	El indicador mide el porcentaje de implementación del nuevo modelo de gestión del SISOL, en el cual se establecerán las propuestas de valor agregado, se definirán los canales de comunicación, distribución y prestación de los servicios, así como los mecanismos para la captación de pacientes, etc.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Servicios de Salud					
Limitaciones del indicador:	Ninguno					
Método de cálculo:	$\frac{\text{Nº de actividades del modelo implementadas}}{\text{Nº total de actividades del modelo}} \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Acuerdo del Consejo Directivo que aprueba el Modelo de negocio del SISOL.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	-	30%	70%	100%	100%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 3						
Objetivo Institucional:	OI. 01 Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL.					
Estrategia Institucional:	E.I.01.02 Implementar el régimen de servicio civil en SISOL.					
Nombre del indicador:	Fases implementadas del régimen de servicio civil.					
Justificación:	Medir el avance de las acciones de tránsito al régimen del servicio civil.					
Responsable del indicador:	Unidad de Personal					
Limitaciones del indicador:	Documentos de gestión desactualizados, los mismos que a la fecha se encuentran en revisión.					
Método de cálculo:	$\frac{\text{Nº de fases implementadas del régimen del servicio civil}}{\text{Nº total de fases del régimen del servicio civil}} \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Documentos de gestión, base normativa, planilla de remuneraciones.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	0%	33%	67%	100%	100%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 4						
Objetivo Institucional:	Ol. 01 Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL.					
Estrategia Institucional:	E.I.01.03 Contar con documentos de gestión actualizados acorde con los objetivos del SISOL.					
Nombre del indicador:	Número de documentos de gestión actualizados.					
Justificación:	El indicador está orientado a medir el número documentos de gestión actualizados en base a la coyuntura actual del SISOL (Estatuto, ROF, Manual de Operaciones, Clasificador de Cargos, CAP Provisional, MAPRO, TUPA), respecto al número total de documentos de gestión mapeados pendientes de actualizar.					
Responsable del indicador:	Oficina de Planificación y Presupuesto					
Limitaciones del indicador:	Luego de aprobado el Estatuto y el ROF, recien se procedería a la actualización de los demás documentos de gestión.					
Método de cálculo:	Σ del número de documentos de gestión actualizados.					
Parámetro de medición:	Número	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Normas que aprueben cada documento de gestión.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	1	2	2	2	2

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 5						
Objetivo Institucional:	Ol. 01 Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL.					
Estrategia Institucional:	E.I.01.04 Mejorar la gestión de los contratos con socios comerciales, en el marco del aseguramiento universal.					
Nombre del indicador:	Implementación del nuevo modelo de contratos.					
Justificación:	A fin de perfeccionar y colocar cláusulas más acordes a las necesidades de SISOL, se implementa un nuevo modelo de contratos para las nuevas contrataciones y modificación de las previas a su vencimiento.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Comercialización					
Limitaciones del indicador:	Ninguna					
Método de cálculo:	$\frac{\text{Nº de contratos bajo el nuevo modelo}}{\text{Nº total de contratos}} \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Base de datos de Asociados vigentes.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	2%	80%	100%	100%	100%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 6						
Objetivo Institucional:	OI. 01 Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL.					
Estrategia Institucional:	E.I.01.05 Diseñar e implementar la arquitectura del sistema informático del SISOL.					
Nombre del indicador:	Arquitectura del sistema informático implementado.					
Justificación:	<p>El indicador mide el porcentaje de implementación en las IPRESS de la arquitectura del sistema informático del SISOL, el mismo que consiste en un conjunto de patrones y abstracciones coherentes que proporcionan un marco definido y claro para interactuar con el código fuente del software.</p> <p>La arquitectura de software se diseñará con base en objetivos (requisitos) y restricciones, los mismos que serán prefijados para el sistema de información, pero no solamente los de tipo funcional, también otros objetivos como el mantenimiento, la auditoría, flexibilidad e interacción con otros sistemas de información.</p>					
Responsable del indicador:	Unidad de Sistemas y Procesos					
Limitaciones del indicador:	Ninguna					
Método de cálculo:	$\frac{\text{Nº de IPRESS con la arquitectura del sistema informático implementado}}{\text{Nº total de IPRESS}} \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	---					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	5%	20%	50%	100%	100%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 7						
Objetivo Institucional:	OI. 01 Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL.					
Estrategia Institucional:	E.I.01.06 Adecuar la estructura orgánica del SISOL, de acuerdo a las necesidades actuales, con proyección al futuro.					
Nombre del indicador:	Estructura orgánica de SISOL adecuada.					
Justificación:	El indicador mide el porcentaje de modificaciones implementadas en la estructura orgánica del SISOL, respecto al número de modificaciones programadas, como la implementación de la Gerencia de Operaciones, la Unidad de Inteligencia Sanitaria y la Unidad de Proyectos del SISOL.					
Responsable del indicador:	Gerencia General Oficina de Planificación y Presupuesto					
Limitaciones del indicador:	Ninguna					
Método de cálculo:	$\frac{\text{Número de modificaciones en la estructura orgánica del SISOL implementadas}}{\text{Número de modificaciones en la estructura orgánica del SISOL programadas}} \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Constante			
Fuente y bases de datos:	Informes de supervisión, actas de reuniones.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	-	100%	-	-	-

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 8						
Objetivo Institucional:	OI.02 Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales.					
Nombre del indicador:	Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a los servicios recibidos en las IPRESS del SISOL.					
Justificación:	El indicador está orientado a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones de mejora continua basados en un instrumento de evaluación de la calidad de atención en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del SISOL.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Gestión de Riesgos					
Limitaciones del indicador:	Ninguna					
Método de cálculo:	$\frac{\text{Nº de usuarios que manifestaron satisfacción sobre el servicio}}{\text{Nº total de usuarios encuestados}} \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Evaluación de la satisfacción del usuario externo (encuesta).					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2014	2018	2021	2022	2023	2024
Valor	52%	78%	80%	83%	85%	88%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 9						
Objetivo Institucional:	OI.02 Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales.					
Estrategia Institucional:	E.I.02.01 Garantizar la calidad de atención en las IPRESS del SISOL.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de IPRESS que desarrollan acciones de mejora en el marco del sistema de gestión de la calidad de SISOL.					
Justificación:	El indicador mide el porcentaje de IPRESS que han desarrollado planes de mejora continua de la calidad de atención.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Gestión de Riesgos					
Limitaciones del indicador:	Ninguna					
Método de cálculo:	$\frac{\text{Nº de IPRESS que han desarrollado}}{\text{Planes de mejora continua de la calidad}} \times 100$ $\text{Nº total de IPRESS}$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Informes de seguimiento de auditoría médica de la Gerencia de Gestión de Riesgos.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	0%	0%	100%	100%	100%	100%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 10						
Objetivo Institucional:	OI.02 Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales.					
Estrategia Institucional:	E.I.02.02 Obtener la acreditación nacional y/o internacional de las IPRESS del SISOL.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de IPRESS acreditadas.					
Justificación:	Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del SISOL deben obtener la acreditación para garantizar el cumplimiento de los estándares mínimos de calidad y seguridad en la atención de las personas que hacen uso de nuestros servicios de salud. La acreditación ofrece un reconocimiento de prestigio indiscutible frente a otras instituciones de salud.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Gestión de Riesgos					
Limitaciones del indicador:	Implementación de mecanismos de procedimientos y control de calidad apropiados en alcance y extensión, para verificar adecuadamente que se cumplan los estándares e indicadores de calidad de los servicios de salud otorgados a la población.					
Método de cálculo:	$\frac{\text{Nº de IPRESS acreditadas}}{\text{Nº total de IPRESS}} \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Certificado de acreditación de uno o más servicios de salud de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del SISOL.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	0%	0%	3%	5%	8%	10%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 11						
Objetivo Institucional:	OI.02 Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales.					
Estrategia Institucional:	E.I.02.03 Usar la capacidad operativa máxima de la oferta de los servicios de atención primaria de las IPRESS, de acuerdo a la brecha de necesidades insatisfechas.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de uso de la capacidad instalada de las IPRESS.					
Justificación:	Mide el uso de la capacidad instalada con la finalidad de satisfacer la demanda, persiguiendo la máxima eficiencia.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Servicios de Salud/ Gerencia de Comercialización					
Limitaciones del indicador:	El uso de la capacidad instalada, por el modelo de administración de SISOL, está condicionado a una adecuada ejecución de los contratos con los Asociantes.					
Método de cálculo:	$\frac{\sum \text{del uso de la capacidad instalada de las IPRESS}}{\sum \text{de la capacidad instalada total de las IPRESS}} \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Informes de avance semestral de la Gerencia de Servicios de Salud.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	45%	45%	65%	75%	80%	90%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 12						
Objetivo Institucional:	OI.02 Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales.					
Estrategia Institucional:	E.I.02.04 Implementar la atención de salud integral al usuario.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de población atendida que accede al paquete de atención integral.					
Justificación:	SISOL como parte del sistema de salud nacional, en el primer nivel de atención, requiere implementar la atención integral basado en el enfoque de persona, familia y comunidad, así como el de cursos de vida. Así mismo, considera la intervención de procesos salud-enfermedad como un eje transversal a los enfoques propuestos inicialmente.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Servicios de Salud					
Limitaciones del indicador:	Ninguna					
Método de cálculo:	$\frac{\text{Nº de pacientes atendidos que accedieron a algunas de las prestaciones integrales}}{\text{Nº total de pacientes atendidos}} \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Informes de avance mensual de la Gerencia de Servicios de Salud.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	0%	0%	10%	20%	30%	40%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 13						
Objetivo Institucional:	OI. 03 Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de la población que recuerda la marca SISOL.					
Justificación:	El indicador mide el porcentaje de la población que recuerda la marca SISOL, con la finalidad de posicionarla, debido a que actualmente SISOL es conocido como "Hospitales de la Solidaridad".					
Responsable del indicador:	Unidad de Comunicaciones					
Limitaciones del indicador:	El indicador no cuenta con línea base.					
Método de cálculo:	$\frac{\text{Nº de personas que recuerdan la marca SISOL}}{\text{Nº total de encuestados}} \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Encuesta de satisfacción.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	40%	50%	60%	70%	80%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 14						
Objetivo Institucional:	OI. 03 Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL.					
Estrategia Institucional:	E.I.03.01 Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación y difusión de la buena calidad del servicio del SISOL, vinculado con la gestión de la MML.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de incremento del alcance de las actividades y campañas de la estrategia de comunicación.					
Justificación:	El indicador mide el porcentaje de incremento de un año a otro del alcance obtenido de las actividades y campañas realizadas como parte de la estrategia de comunicación del SISOL.					
Responsable del indicador:	Unidad de Comunicaciones.					
Limitaciones del indicador:	Presupuesto limitado para servicios de publicidad.					
Método de cálculo:	$\left(\frac{\text{Alcance de la audiencia}_{\text{Año } n-1} - \text{Alcance de la audiencia}_{\text{Año } n}}{\text{Alcance de la audiencia}_{\text{Año } n-1}} - 1 \right) \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Reportes mensuales de seguimiento del POI.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	-	10%	10%	10%	10%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 15						
Objetivo Institucional:	OI. 03 Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL.					
Estrategia Institucional:	E.I.03.02 Generar mecanismos de fidelización del ciudadano.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de incremento porcentual de pacientes que se atienden en SISOL más de dos veces al año.					
Justificación:	La fidelización de los pacientes se refleja en el uso recurrente de los servicios SISOL. Por ello es necesario medir los porcentajes de recurrencia en el uso.					
Responsable del indicador:	Unidad de Comunicaciones/Gerencia de Comercialización					
Limitaciones del indicador:	Se requiere la concretización de las actividades por parte de la Gerencia de Comercialización.					
Método de cálculo:	$\left(\frac{\text{Nº de pacientes que se atienden en SISOL más de dos veces al año}_{\text{Año } n-1} - \text{Nº de pacientes que se atienden en SISOL más de dos veces al año}_{\text{Año } n}}{\text{Nº total de pacientes}_{\text{Año } n-1}} - 1 \right) \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Base de datos del SIGHO.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	-	10%	15%	20%	25%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 16						
Objetivo Institucional:	OI.04 Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de atenciones en el marco de los convenios.					
Justificación:	El indicador tiene la finalidad de medir el porcentaje que representa el número de atenciones en el marco de los convenios de acuerdo con el Aseguramiento Universal, respecto del total de atenciones ejecutadas.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Servicios de Salud					
Limitaciones del indicador:	Actualmente no se discriminan los diferentes tipos de atención (consultas médicas, consultas no médicas, laboratorio, otros procedimientos).					
Método de cálculo:	$\frac{\text{Nº de atenciones realizadas en el marco de un convenio}}{\text{Nº total de atenciones realizadas}} \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Base de datos de SIGHO.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	0%	10%	15%	20%	25%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 17						
Objetivo Institucional:	OI.04 Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención.					
Estrategia Institucional:	E.I.04.01 Implementar las redes de salud en el SISOL.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación del proyecto de redes de salud del SISOL.					
Justificación:	SISOL como parte del sistema de salud nacional, en el primer nivel de atención, requiere optimizar los conceptos de continuidad, atención integral e integrada correspondientes a la Atención Primaria de Salud, por lo que requiere normalizar la estructura organizativa para el trabajo en red de sus IPRESS.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Servicios de Salud					
Limitaciones del indicador:	Debido a que la realidad de cada futura red será diferente, en términos de organizaciones, no se puede medir el desempeño de cada una de ellas de manera comparativa basado en un único valor.					
Método de cálculo:	$\frac{\text{Nº de componentes del proyecto implementadas}}{\text{Nº total de componentes}} \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Informes de avance semestral de la Gerencia de Servicios de Salud.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	0%	10%	15%	20%	25%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 18						
Objetivo Institucional:	OI.04 Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención.					
Estrategia Institucional:	E.I.04.02 Fortalecer el vínculo con los actores del sector salud a nivel nacional.					
Nombre del indicador:	Número de convenios suscritos con actores claves de entidades públicas y/o privadas.					
Justificación:	El indicador mide la cantidad de convenios suscritos con actores claves de entidades públicas y/o privadas, como MINSA, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, DIRIS, DIRESA, Universidades públicas y/o privadas, y sector empresarial.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Gestión de Riesgos					
Limitaciones del indicador:	Ninguno					
Método de cálculo:	Σ de convenios suscritos con actores claves de entidades públicas y/o privadas					
Parámetro de medición:	Número	Sentido esperado del indicador:	Constante			
Fuente y bases de datos:	Base de datos de convenios de la Gerencia de Gestión de Riesgos					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	18	1	1	1	1

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 19						
Objetivo Institucional:	OI.04 Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención.					
Estrategia Institucional:	E.I.04.03 Vincular la red social del entorno de las IPRESS al SISOL.					
Nombre del indicador:	Número de IPRESS incorporadas al Consejo Local de Salud.					
Justificación:	SISOL como parte del sistema de salud nacional, en el primer nivel de atención, requiere optimizar los conceptos de territorialidad y trabajo con la comunidad correspondientes a la Atención Primaria de Salud, por lo que requiere coordinar con las organizaciones sociales de su jurisdicción.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Servicios de Salud					
Limitaciones del indicador:	Ninguno					
Método de cálculo:	Σ del número de IPRESS incorporadas al Consejo Local de Salud.					
Parámetro de medición:	Número	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Informes de avance semestral de la Gerencia de Servicios de Salud					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	0	1	1	2	2

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 20						
Objetivo Institucional:	OI.04 Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención.					
Estrategia Institucional:	E.I.04.04 Fortalecer la cooperación internacional del SISOL con organismos pares.					
Nombre del indicador:	Número de convenios suscritos con organismos pares a nivel internacional.					
Justificación:	El indicador mide el número de convenios suscritos con organismos pares a nivel internacional, con la finalidad de afianzar los lazos internacionales con países como Colombia, España, China, etc.					
Responsable del indicador:	Gerencial General					
Limitaciones del indicador:	Ninguno					
Método de cálculo:	\sum de convenios suscritos con organismos pares a nivel internacional.					
Parámetro de medición:	Número	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Base de datos de convenios.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	-	1	1	1	1

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 21						
Objetivo Institucional:	OI.05 Ampliar y mejorar los servicios del SISOL.					
Nombre del indicador:	Incremento porcentual de atenciones.					
Justificación:	El indicador mide el incremento porcentual del número de atenciones (consultas, imágenes, procedimientos, cirugía, exámenes, tópico, laboratorio, etc) ejecutado por cada una de las IPRESS contabilizando todos los servicios del SISOL, que se han llevado a cabo en un determinado año, en comparación con el año anterior.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Comercialización					
Limitaciones del indicador:	Ninguna					
Método de cálculo:	$\left(\frac{\frac{N^{\circ} \text{ de atenciones realizadas}}{\text{en IPRESS categorizadas}}_{\text{Año } n-1} - \frac{N^{\circ} \text{ de atenciones realizadas}}{\text{en IPRESS categorizadas}}_{\text{Año } n}}{N^{\circ} \text{ total de atenciones realizadas}}_{\text{Año } n-1} - 1 \right) \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Base de datos de SIGHO.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	-	5%	5%	5%	5%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 22						
Objetivo Institucional:	OI.05 Ampliar y mejorar los servicios del SISOL.					
Estrategia Institucional:	E.I.05.01 Implementar nuevos servicios.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de participación de nuevos servicios en los ingresos de SISOL.					
Justificación:	El indicador mide cuanto representan de manera porcentual, los ingresos percibidos por los nuevos servicios de SISOL (nuevas líneas de negocio, e implementación de nuevas IPRESS como unidades de negocio), respecto a los ingresos totales percibidos por el SISOL.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Comercialización					
Limitaciones del indicador:	Ninguna					
Método de cálculo:	$\frac{\text{Ingresos percibidos en los nuevos servicios}}{\text{Ingresos totales percibidos}} \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Base de datos de SIGHO.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	-	3%	5%	8%	10%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 23						
Objetivo Institucional:	OI.05 Ampliar y mejorar los servicios del SISOL.					
Estrategia Institucional:	E.I.05.02 Ampliar la oferta especializada de servicios médicos de apoyo al diagnóstico.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de incremento de servicios médicos especializados de apoyo al diagnóstico.					
Justificación:	El indicador mide el porcentaje de incremento, de un año a otro, de nuestra cartera de servicios de atención a la población, a fin de satisfacer la demanda.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Comercialización					
Limitaciones del indicador:	No se encuentra definida la lista de especialidades que deberían tener como mínimo cada una de las IPRESS del SISOL.					
Método de cálculo:	$\left(\frac{\text{Promedio de servicios médicos especializados}_{\text{Año } n-1} - \text{Promedio de servicios médicos especializados}_{\text{Año } n}}{\text{Promedio de servicios médicos especializados de apoyo al diagnóstico}_{\text{Año } n-1}} \right) \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Base de datos de SIGHO.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	-	3%	5%	8%	10%

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Ficha técnica del indicador 24						
Objetivo Institucional:	OI.05 Ampliar y mejorar los servicios del SISOL.					
Estrategia Institucional:	E.I.05.03 Implementar TIC's para la mejora de los servicios.					
Nombre del indicador:	Herramientas tecnológicas implementadas.					
Justificación:	El indicador mide el porcentaje de implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a los servicios que presta SISOL.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Comercialización					
Limitaciones del indicador:	Depende del diseño de la infraestructura informática del SISOL.					
Método de cálculo:	$\frac{\text{Nº de herramientas TI implementadas}}{\text{Nº total de herramientas}} \times 100$					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:	Creciente			
Fuente y bases de datos:	Informes de evaluación trimestral de la Gerencia de Comercialización.					
	Valor de línea base	Valor actual	Metas			
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	-	30%	100%	-	-	-

6.7. DEFINICIONES OPERATIVAS

- **Buenas prácticas de gobierno corporativo:**
Involucra transparencia de información, ética, e integridad.
- **Compromiso:**
Conciencia de la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado.
- **Integridad:**
Trabajo consecuente, responsable, honesto y auténtico que busca ser competitivo y de alta calidad.
- **Procesos Estratégicos:**
Definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad
- **Procesos Misionales:**
Se derivan directamente de la misión del SISOL-SALUD. Impactan directamente sobre la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- **Procesos de Soporte:**
Suministran los recursos logísticos, humanos, financieros y otros que necesiten los procesos del SISOL con la calidad, oportunidad y cantidad requerida, que les permita cumplir con los objetivos y metas que les asignaron.
- **Respecto:**
SISOL reconoce, acepta, aprecia y valora las cualidades del ciudadano, reconociendo su valor propio y sus derechos.
- **Responsabilidad Social**
Es el compromiso del SISOL ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en el ciudadano y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético.
- **Servicio de salud integral:**
Se encuentra referido a cuatro componentes, atención, prevención, promoción y rehabilitación, basado en el enfoque de persona, familia y comunidad, así como el de cursos de vida. Así mismo, considera la intervención de procesos salud-enfermedad como un eje transversal a los enfoques propuestos inicialmente.
- **Transparencia:**
Creamos un entorno de confianza, proporcionando el acceso libre a la información mediante medios de comunicación eficaces.