



COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ

LEY N° 15173 MODIFICADA POR D. LEY 17239 Y LEY 27192

CONSEJO NACIONAL

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO NACIONAL

N° 139- CN - CMP - 2025

Miraflores, 03 de marzo de 2025

VISTO:

El Acuerdo N° 155 SO N° VIII /CN-CMP-2025, adoptado por unanimidad en la Octava Sesión Ordinaria del Consejo Nacional desarrollada los días 28 de febrero y 01 de marzo de 2025.

CONSIDERANDO:

Que, conforme con el numeral 7 del artículo 5 del Estatuto del Colegio Médico del Perú, uno de sus fines es promover y contribuir al bienestar social del médico cirujano, mediante mecanismos de protección social solidarios y equitativos que le permitan una vida digna.

Que, el Colegio Médico del Perú cuenta con el Servicio Médico Familiar (SEMEFA), programa de ámbito nacional y sin fines de lucro, mediante el cual se financia la prestación de servicios de salud preventivos y recuperativos de los colegiados y sus familiares, con la finalidad de asegurar la protección social y el bienestar de estos.

Que, el Servicio Médico Familiar (SEMEFA), cuenta con reconocimiento oficial de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), como una Institución Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud, conforme Resolución de Intendencia de Regulación, Autorización y Registro N° 215-2013-SUNASA/IRAR.

Que, conforme con el artículo 42 del Reglamento del Programa Servicio Médico Familiar (SEMEFA), aprobado por Resolución N° 14961-CN-CMP-2016, es un programa cuya administración y ejecución técnico operativa está supeditado a la autoridad inmediata del Comité Ejecutivo Nacional y/o Consejo Nacional.

Que, mediante Informe N° 000009-2025-CMP-CEN-PO, el Área de Planificación y Organización remitió propuesta del Manual de Procesos y Procedimientos del Servicio Médico Familiar (SEMEFA), trabajado en conjunto con el referido programa, para la aprobación correspondiente del Comité Ejecutivo Nacional.

Que, la propuesta de Manual de Procesos y Procedimientos del Servicio Médico Familiar (SEMEFA) fue puesta a despacho en al Cuadragésimo Cuarta Sesión Ordinaria del Comité Ejecutivo Nacional, de fecha 20 de febrero de 2025, habiéndose aprobado por unanimidad conforme Acuerdo N° 348 XL SO/CEN/CN-CMP-2025, adoptado en la referida sesión, emitiéndose la Resolución N° 266-CEN-CMP-2025, del 21 de febrero de 20258.

Que, asimismo la propuesta del Manual de Procesos y Procedimientos del Servicio Médico Familiar (SEMEFA) fue puesto a despacho en la Octava Sesión Ordinaria del



COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ

LEY N° 15173 MODIFICADA POR D. LEY 17239 Y LEY 27192

CONSEJO NACIONAL

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO NACIONAL

N° 139- CN - CMP - 2025

Consejo Nacional desarrollada los días 28 de febrero y 01 de marzo de 2025, habiéndose ratificado por unanimidad, conforme Acuerdo N° 155 SO N° VIII /CN-CMP-2025, adoptado en la referida sesión.

SE RESUELVE:

Artículo APROBAR el Manual de Procesos y Procedimientos del Servicio Médico Familiar (SEMEFA), el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo: TRANSCRIBIR la presente resolución a los miembros del Consejo Nacional.

Regístrese, Notifíquese y Cúmplase.

COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ
CONSEJO NACIONAL

Dr. PEDRO ANTONIO RIEGA LÓPEZ
DECANO

COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ
CONSEJO NACIONAL

Dr. PAVEL JAIME CONTRERAS CARMONA
SECRETARIO GENERAL

PRL/PCC/MRC/mhs
I-002116-2025

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20 02	2025
	PÁGINA: 1 de 95				

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



SEMEFA

2025

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20 02	2025
	PÁGINA: 2 de 95				

REGISTRO DE APROBACIÓN

RUBRO	COLABORADOR	CARGO Y ÁREA	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR:	Jhon Maykol Lino	Analista Senior de Innovación y Mejora Continua		
		Órgano de Planificación y Organización		
	Aaron Samuel Núñez Muñoz	Asistente de Procesamiento de Datos		
		SEMEFA		
REVISADO POR:	María Angela Cavero Romaña	Jefatura		
		SEMEFA		
	Giovanni Fernández Ponce	Jefatura		
		Órgano de Planificación y Organización		
	Juan Rosario Domínguez	Jefatura		
		Órgano de Asesoría Legal		
	Pavel Jaime Contreras Carmona	Secretario		
		Secretaría General		
APROBADO POR:	Comité Ejecutivo Nacional - CEN	N° de acuerdo		
	Consejo Nacional - CN	N° de acuerdo		

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20 02	2025
PÁGINA: 3 de 95				

INDICE

REGISTRO DE APROBACIÓN	2
PRESENTACIÓN	5
INTRODUCCIÓN	6
OBJETIVO	7
ALCANCE.....	7
MARCO LEGAL	7
SIGLAS Y DEFINICIONES.....	8
SIGLAS	8
DEFINICIONES	9
CONCEPTOS PRELIMINARES DE DIAGRAMA DE FLUJO	10
MAPA DE PROCESOS.....	13
MAPA DE PROCESOS NIVEL 0	13
PROCESOS MISIONAL.....	14
INVENTARIO DE PROCESOS MISIONALES NIVELES 0,1.....	14
INVENTARIO DE PROCESOS MISIONALES NIVEL 2	15
PM.01.1.1 DISEÑO DE GESTIÓN DEL DISEÑO Y AJUSTE DE PLANES DE SALUD	17
V.1 Diagrama de flujo Proceso de Gestión del diseño y ajuste de planes de salud.....	17
V.2 Ficha técnica y descripción del Proceso Gestión del Diseño de Planes de Salud	19
V.3 Ficha técnica del indicador (KPI) de desempeño	26
PM.01.1.2 GESTIÓN DE GESTIÓN DE COMPRA DE PRESTACIONES DE SALUD	28
V.1 Diagrama de flujo Proceso de Gestión de Compra de prestaciones de Salud.....	28
V.2 Ficha técnica y descripción del Proceso Gestión de compra de prestaciones de salud.....	30
V.3 Ficha técnica del indicador (KPI) de desempeño	36
PM.01.2.1 GESTIÓN DE PAGOS DE CUOTAS.....	37
V.2 Ficha técnica y descripción del Proceso Gestión de Pagos de Cuotas	39
V.3 Ficha técnica del indicador (KPI) de desempeño	45
PM 01.2.2 GESTIÓN DE PAGO DE REEMBOLSOS	46
V.2 Ficha técnica y descripción del Proceso Gestión Pago de Reembolsos	48

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20 02	2025
	PÁGINA: 4 de 95			

V.3 Ficha técnica del indicador (KPI) de desempeño	55
PM.01.3.1 GESTIÓN DE SUSCRIPCIÓN Y AFILIACIÓN	56
V.1 Diagrama de flujo Proceso de Gestión de Suscripción Y Afiliación	56
V.2 Ficha técnica y descripción del Proceso Gestión de Suscripción Y Afiliación	58
V.3 Ficha técnica del indicador (KPI) de desempeño	65
PM.01.3.2 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL ASEGURADO.....	66
V.2 Ficha técnica y descripción del Proceso Gestión de atención al asegurado	68
V.3 Ficha técnica del indicador (KPI) de desempeño	79
PM.01.3.3 GESTIÓN DE SINIESTROS	80
V.2 Ficha técnica y descripción del Proceso Gestión de Siniestros.....	82
V.3 Ficha técnica del indicador (KPI) de desempeño	94

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20 02	2025
PÁGINA: 5 de 95				

PRESENTACIÓN

El Programa Servicio Médico Familiar (SEMEFA) es una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), autofinanciada mediante las contribuciones de sus afiliados, cuyo propósito es satisfacer sus necesidades de salud. Este programa opera bajo el auspicio y promoción del Colegio Médico del Perú y cuenta con reconocimiento oficial de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), según la Resolución de Intendencia de Regulación, Autorización y Registro N° 215-2013-SUNASA/IRAR, identificado con el código 3009. A lo largo de los años, SEMEFA ha consolidado su compromiso con la salud de sus afiliados, garantizando una administración eficiente de los fondos y una cobertura accesible y de calidad.

Su modelo de gestión asegura sostenibilidad, transparencia y mejora continua en los servicios que ofrece. En línea con su compromiso con la modernización y eficiencia, la Dirección del SEMEFA ha adoptado la Gestión por Procesos.

La metodología aplicada es Business Process Management (BPM), basada en la gestión de procesos y transformación de manera integral, con el enfoque de generar valor agregado, optimizar los procesos y hacerlos más eficientes y efectivos.

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02 2025
	PÁGINA: 6 de 95				

INTRODUCCIÓN

Según el Estatuto del Colegio Médico del Perú (CMP), se realiza la gestión institucional con base a Gestión por Procesos, que tiene alcance nacional (artículo 97, Capítulo II).

En el Título VI de Régimen de Gestión Institucional del capítulo II, refiere en el artículo 99, que el “Manual de Normas y Procedimientos señala que los procesos institucionales son estandarizados obligatoriamente” y a priori en el artículo 98, constata que “el reglamento respectivo establece las funciones y delimita las responsabilidades sobre los procesos”.

Asimismo, el artículo 22 del estatuto señala que la función de la Secretaría de Administración y la Secretaría de Economía y Finanzas tienen alcance nacional de gestionar los recursos de las operaciones administrativas y económicos. Por lo tanto, se debe tener claro los objetivos, las actividades, procedimientos, procesos y la estructura de la organización. Asimismo, el Estatuto señala que el Consejo Nacional es la encargada de normar, dirigir y coordinar la vida institucional del Colegio Médico para cumplir con los fines y objetivos previstos en su Ley de Creación y demás normas institucionales. La identificación de los procesos, productos y servicios generados por el CMP constituye una fase importante para la definición del modelo organizacional, cuyo producto configura un Manual de Procesos y Procedimientos de la entidad, que conllevará a un modelo de Gestión por Procesos. Con ello se pretende documentar y establecer la relación entre los insumos-procesos-productos-resultados para generar impacto en la calidad del servicio que brinda el CMP.

El presente manual de procesos, documento técnico de gestión institucional, permite establecer formalmente el modelado de procesos, procesos, ficha técnica y procedimientos para el adecuado funcionamiento de la IAFAS Autoseguro Servicio Médico Familiar – SEMEFA; contribuir al cumplimiento del desempeño, objetivos funcionales y fines del Colegio Médico del Perú según la normatividad vigente; orientar y capacitar al personal involucrado en el proceso; y, asegurar la adecuada ejecución y cumplimiento de los procesos.

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN	V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 7 de 95					

OBJETIVO

Describir y estandarizar los procesos, y procedimientos de la IAFAS Autoseguro Servicio Médico Familiar – SEMEFA que contribuye al cumplimiento de los fines previstos en la Ley de Creación y las normas institucionales del Colegio Médico del Perú.

ALCANCE

El presente Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) de la IAFAS Autoseguro Servicio Médico Familiar – SEMEFA es de observancia obligatoria para todas las áreas que intervienen en el proceso y a todo el personal de SEMEFA.

MARCO LEGAL

- Ley N° 15173 – Ley de Creación del Colegio Médico del Perú y sus modificatorias.
- Estatuto del Colegio Médico del Perú, aprobado Resolución N° 242-CN-CMP-2023, del 26 de julio de 2023, rectificado mediante Resolución N° 293-CN-CMP-2023, del 19 de octubre de 2023.
- Reglamento del Colegio Médico del Perú, aprobado por Resolución N° 4364-CN- 2004 y 4484-CN-2004.
- Resolución N° 14961-CN-CMP-2016, del 21 de diciembre de 2016 y sus modificatorias.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud
- Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias.
- Ley N° 29946, Ley del Contrato de Seguro y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 008-2010-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Aseguramiento en Salud y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 020-2014-SA, que aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344 Resolución de Superintendencia N° 045-2014-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD/S, que aprueba la norma que regula la Obligación de las IAFAS de informar a la Superintendencia Nacional de Salud los Hechos Relevantes.

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 8 de 95					

- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y sus modificatorias.
- Resolución de Superintendencia N° 168-2015-SUSALUD/S, Resolución de Superintendencia que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de Autorización de Organización, Funcionamiento y Registro de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 161-2011-SUNASA/CD y modificatorias.
- Resolución de Superintendencia N° 163-2019-SUSALUD/S que aprueba el Reglamento de Autorización de Organización, Funcionamiento y Registro de las Instituciones Administrativas de Fondos de Aseguramiento en Salud.
- Resolución de Superintendencia N° 004-2020-SUSALUD-S, que aprueba las "Cláusulas Mínimas de los Contratos o Convenios suscritos entre las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) o las Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS)".
- Resolución de Superintendencia N° 090-2024-SUSALUD/S que aprueba los Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS Privadas y Mixtas.
- Contrato de Afiliación a la Prestación del Servicio Médico Familiar del Colegio Médico del Perú, aprobado por Resolución N° 5255-CN-CMP-2007.

SIGLAS Y DEFINICIONES

SIGLAS

- **AUS:** Aseguramiento Universal en Salud
- **IAFAS:** Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud
- **ISIAFAS:** Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.
- **BPM:** Business Process Management (Gestión de Procesos de Negocio)
- **CEN:** Comité Ejecutivo Nacional
- **CMP:** Colegio Médico del Perú
- **SEMEFA:** IAFAS Autoseguro Servicio Médico Familiar.
- **SUSALUD:** Superintendencia Nacional de Salud

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02 2025
	PÁGINA: 9 de 95				

DEFINICIONES

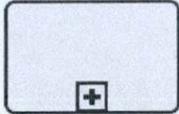
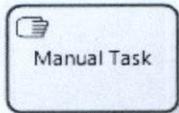
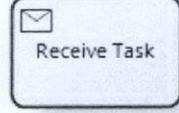
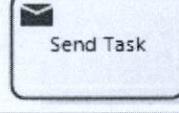
- **Cotización:** Tarifa del Plan de Salud.
- **Comité Técnico de Planes de Salud:** Conformado a solicitud de la Dirección Ejecutiva del SEMEFA, se encarga de la elaboración de las propuestas de Planes de Salud.
- **Ficha de creación:** Información relacionada a la creación del Plan de Salud en el sistema (Planes, coberturas, tasas, primas por plan, exclusiones, recargos y descuentos, canales), información requerida por SUSALUD, como definición de los riesgos cubiertos, exclusiones, edades, periodo de carencia, canales de comercialización, vías de cobro y toda la información que requiere el ente supervisor) y también la fecha de lanzamiento planificada que requiere el área comercial.
- **Ficha de Lanzamiento:** Relacionada a la fecha a partir de la cual se ofrecerá al mercado el Plan de Salud.
- **Plan de Salud:** Detalle o extracto de las coberturas, servicios y/o beneficios específicos a los que tiene derecho el afiliado, en función al programa de salud elegido.
- **Slip Comercial:** Contiene información comercial sobre el Plan de Salud, fecha tentativa de lanzamiento, canal de venta, beneficios del proyecto, coberturas, entre otros.
- **Slip Técnico:** Contiene la información técnica del Plan de Salud, entre ellas riesgos cubiertos, exclusiones, edades, períodos de carencia, primas, copagos y coaseguros.
- **Nota Técnica:** Conceptos utilizados como base del cálculo del aporte del correspondiente Plan de Salud, que incluye la justificación de los gastos operativos, proyecciones inflacionarias y de agravamiento del riesgo.

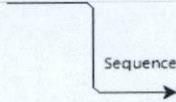
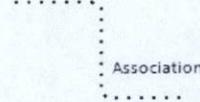
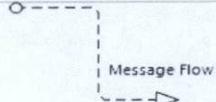
 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN	V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 10 de 95					

- **Usuario:** Persona natural, que hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS. Se considera excepcionalmente como usuario a la entidad empleadora en la contratación de cobertura de aseguramiento en salud para sus trabajadores frente a una IAFAS. Las entidades empleadoras no tienen acceso a información sensible sin la autorización del usuario o su representante quien deberá ejercer la misma conforme a la normativa vigente.

CONCEPTOS PRELIMINARES DE DIAGRAMA DE FLUJO

Antes de ver el Diagrama de flujo de procesos y subprocesos se necesita saber los conceptos preliminares para el mejor entendimiento del Diagrama de flujo de procesos.

Elemento	Descripción	Notación
Evento de inicio simple	Indica dónde se inicia un proceso. No tiene algún comportamiento particular.	
Evento de enlace - entrada	Este evento permite conectar dos secciones de diferentes procesos, nos indica de donde se alimenta el proceso modelado.	 Start Event Link Catch
Evento de enlace - Salida	Este evento permite conectar dos secciones de diferentes procesos, nos indica a que proceso va a alimentar.	 Link Throw
Subproceso	Es una actividad cuyos detalles internos han sido modelados utilizando actividades, compuertas, eventos y flujos de secuencia.	
Tarea Manual	Es una tarea que espera ser ejecutada sin la asistencia de una aplicación de software	 Manual Task
Tarea de recepción	Es una tarea diseñada para la recepción de un mensaje por parte de un participante externo del proceso.	 Receive Task
Tarea de envío	Es una tarea diseñada para el envío un mensaje a un participante externo del proceso.	 Send Task

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 11 de 95					
Elemento	Descripción	Notación				
Evento de temporización	Indica un tiempo de espera entre actividades, puede ser causado por un actor interno o externo del proceso.					
Evento de mensaje - Envío	Este evento indica que se envía un mensaje (no automático), el cual puede ser utilizado por otro proceso o en el mismo.	 Message Send				
Compuerta inclusiva	Se utiliza cuando el proceso puede tener varios caminos disponibles que no son excluyentes (si uno cumple igual evalúa los otros caminos). Si al final de los caminos disponibles se le adhiere otra compuerta sirve para sincronizar dichos caminos.	 Inclusive Gateway				
Compuerta Paralela	De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos sin evaluar condición alguna. De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos. Las compuertas esperan todos los flujos que concurren en ellas antes de continuar.	 Parallel gateway				
Evento Intermedio Simple	Indica que algo sucede en algún lugar entre el inicio y el final de un proceso. Esto afectará el flujo del proceso, pero no iniciará (directamente) o finalizará el mismo.	 Intermediate Event				
Anotación	Son mecanismos para que un modelador provea información adicional, al lector de un diagrama BPM.					
Objetos de Datos	Provee información acerca de que documentos estarán involucrados en el proceso.					
Depósito de Datos	Provee un mecanismo para que las actividades recuperen o actualicen información almacenada que persistirá más allá del scope del proceso.					
Flujo de Secuencia	Un flujo de secuencia es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán dentro del proceso.	 Sequence Flow				
Asociación	Se utiliza para asociar información y artefactos con objetos de flujo. También se utiliza para mostrar las tareas que compensan una actividad.	 Association				
Flujo de Mensaje	Se utiliza para mostrar el flujo de mensajes entre dos entidades que están preparadas para enviarlos y recibirlos.	 Message Flow				
Finalización simple	Indica que el flujo finaliza.					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 12 de 95					

Elemento	Descripción	Notación
Evento de Finalización Terminal	Indica que el proceso es terminado, es decir, cuando un camino del flujo llega a este fin el proceso termina completamente.	

Fuente: Bizagi, User guide Modeler (2023). Tomado de:
<https://help.bizagi.com/process-modeler/es/index.html?activities.htm>

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20 02	2025
	PÁGINA: 13 de 95			

MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS NIVEL 0

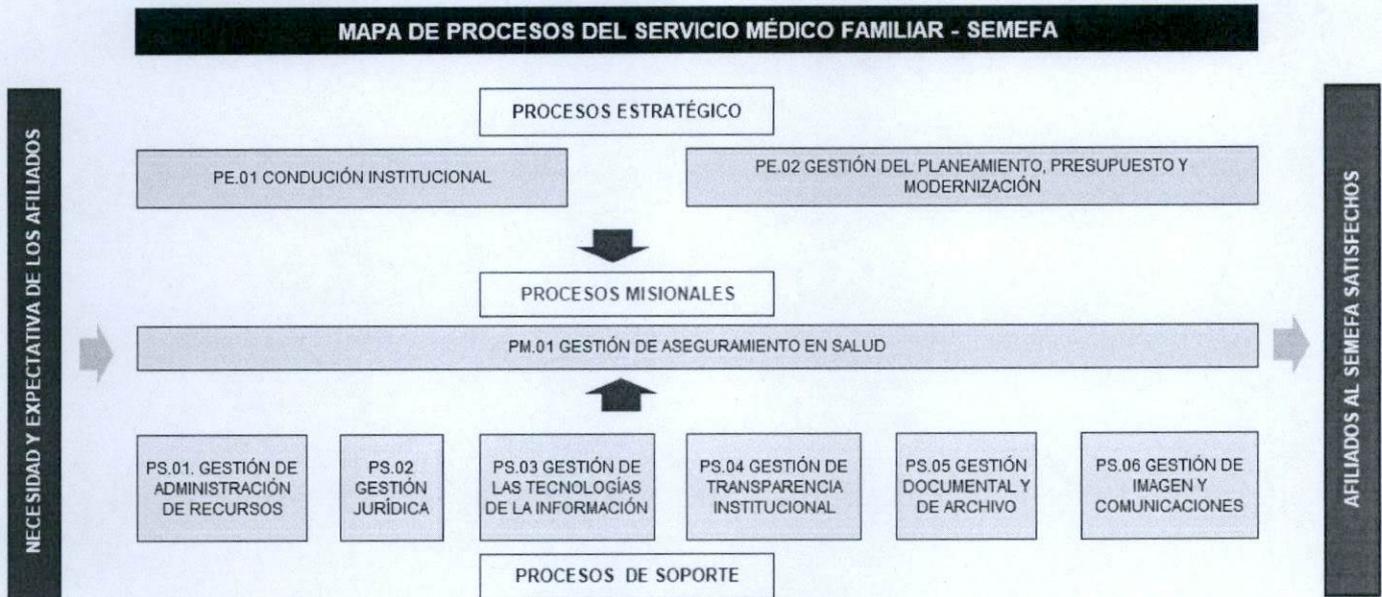


Figura 1. Mapa de proceso nivel 0

El Mapa de Procesos del SEMEFA estructura sus actividades en tres niveles:

1. **Procesos Estratégicos:** Incluyen la Conducción Institucional (PE.01) y la Gestión del Planeamiento, Presupuesto y Modernización (PE.02), fundamentales para la dirección y planificación del SEMEFA.
2. **Procesos Misionales:** Son el núcleo operativo del servicio, agrupados en la Gestión de Aseguramiento en Salud (PM.01). Incluyen procesos clave como el diseño de planes de salud, suscripción y afiliación, administración de fondos, atención al asegurado, compra de prestaciones y gestión de siniestros. Destacando la Gestión del Aseguramiento en salud (PM.01.1), que se encarga de la planificación y desarrollo de productos de aseguramiento en salud adaptados a las necesidades de los afiliados. Este proceso es clave para la creación de planes innovadores y sostenibles que garanticen una cobertura efectiva y adecuada a los asegurados.
3. **Procesos de Soporte:** Apoyan el funcionamiento del SEMEFA y están alineados con la gestión institucional del Colegio Médico del Perú (CMP). Comprenden la Gestión de Administración de Recursos (PS.01), Gestión Jurídica (PS.02), Gestión de

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20 02	2025
	PÁGINA: 14 de 95				

Tecnologías de la Información (PS.03), Gestión de Transparencia Institucional (PS.04), Gestión Documental y de Archivo (PS.05) y Gestión de Imagen y Comunicaciones (PS.06).

En esta fase del modelamiento de procesos para SEMEFA, se ha decidido centrarse exclusivamente en los procesos misionales debido a su impacto directo en la prestación del servicio de aseguramiento en salud. Los procesos estratégicos y de apoyo, aunque esenciales para la sostenibilidad y crecimiento de la organización, no son el foco inicial de este análisis por las siguientes razones:

- Impacto en el usuario final: Los procesos misionales son los que inciden de manera directa en la experiencia del asegurado y en la efectividad del servicio médico familiar.
- Priorización de optimización operativa: Antes de abordar procesos estratégicos y de apoyo, es fundamental estructurar de manera clara y eficiente los procesos misionales para garantizar la calidad del servicio.
- Base para futuras mejoras: Una vez optimizados los procesos misionales, se podrá proceder con la integración y alineación de procesos estratégicos y de apoyo, asegurando una gestión organizacional más robusta.

Este enfoque permite una implementación progresiva, asegurando que los recursos y esfuerzos se enfoquen en las actividades que generan valor inmediato para los asegurados y garantizan la sostenibilidad del servicio.

PROCESOS MISIONAL

INVENTARIO DE PROCESOS MISIONALES NIVELES 0,1

Tabla 1. Inventario de procesos niveles 0, 1

TIPO DE PROCESO	PROCESO NIVEL 0		PROCESO NIVEL 1	
	CÓDIGO	NOMBRE	CÓDIGO	NOMBRE
MISIONALES	PM01	GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO EN SALUD	PM.01.1	Planificación y Diseño del Aseguramiento en Salud
			PM.01.2	Administración de Fondos de Aseguramiento en Salud

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)			FECHA:	20 02	2025
	PÁGINA: 15 de 95					

TIPO DE PROCESO	PROCESO NIVEL 0		PROCESO NIVEL 1	
	CÓDIGO	NOMBRE	CÓDIGO	NOMBRE
			PM.01.3	Suscripción y Atención al Asegurado

Tabla 2. Inventario de procesos niveles 1,2

TIPO DE PROCESO	PROCESO NIVEL 1		PROCESO NIVEL 2	
	CÓDIGO	NOMBRE	CÓDIGO	NOMBRE
MISIONALES	PM.01.1	Planificación y Diseño del Aseguramiento en Salud	PM.01.1.1	Gestión del diseño y ajuste de Planes de Salud
			PM.01.1.2	Gestión de Compra de prestaciones de Salud
	PM.01.2	Administración de Fondos de Aseguramiento en Salud	PM.01.2.1	Gestión de pagos de cuotas
			PM.01.2.2	Gestión de pagos de reembolso
	PM.01.3	Suscripción y Atención al Asegurado	PM.01.3.1	Gestión de Suscripción y Afiliación
			PM.01.3.2	Gestión de Atención al Asegurado
			PM.01.3.3	Gestión de Siniestros

INVENTARIO DE PROCESOS MISIONALES NIVEL 2

Tabla 3. Inventario de procesos nivel 2

CÓDIGO	NOMBRE	PRODUCTO DEL PROCESO	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
PM 1.1.1	Gestión del diseño y ajuste de Planes de Salud	Nuevos Planes de Salud	Planificación y Diseño del Aseguramiento en Salud

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN	V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 16 de 95					

CÓDIGO	NOMBRE	PRODUCTO DEL PROCESO	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
PM 1.1.2	Gestión de Compra de prestaciones de Salud	Contrato/convenio de Prestaciones de Salud	Planificación y Diseño del Aseguramiento en Salud
PM 1.2.1	Gestión de pagos de cuotas	Cuota de Afiliados	Administración de Fondos de Aseguramiento en Salud
PM 1.2.2	Gestión de pagos de reembolso	Liquidación de Reembolso	Administración de Fondos de Aseguramiento en Salud
PM 1.3.1	Gestión de Suscripción y Afiliación	Contratos de afiliación	Suscripción y Atención al Asegurado
PM 1.3.2	Gestión de Atención al Asegurado	Expediente de afiliado solucionado	Suscripción y Atención al Asegurado
PM 1.3.3	Gestión de Siniestros	Liquidación procesada	Suscripción y Atención al Asegurado

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20 02	2025
	PÁGINA: 17 de 95			

PM.01.1.1 DISEÑO DE GESTIÓN DEL DISEÑO Y AJUSTE DE PLANES DE SALUD

V.1 Diagrama de flujo Proceso de Gestión del diseño y ajuste de planes de salud

Diagrama de flujo de proceso		
Código	DF.01.01.01	Versión N° 01
Metodología	BPM	
Proceso relacionado	Planificación y Diseño del Aseguramiento en Salud	



Figura 1. Flujoograma de proceso de Gestión del diseño y ajuste de planes de salud

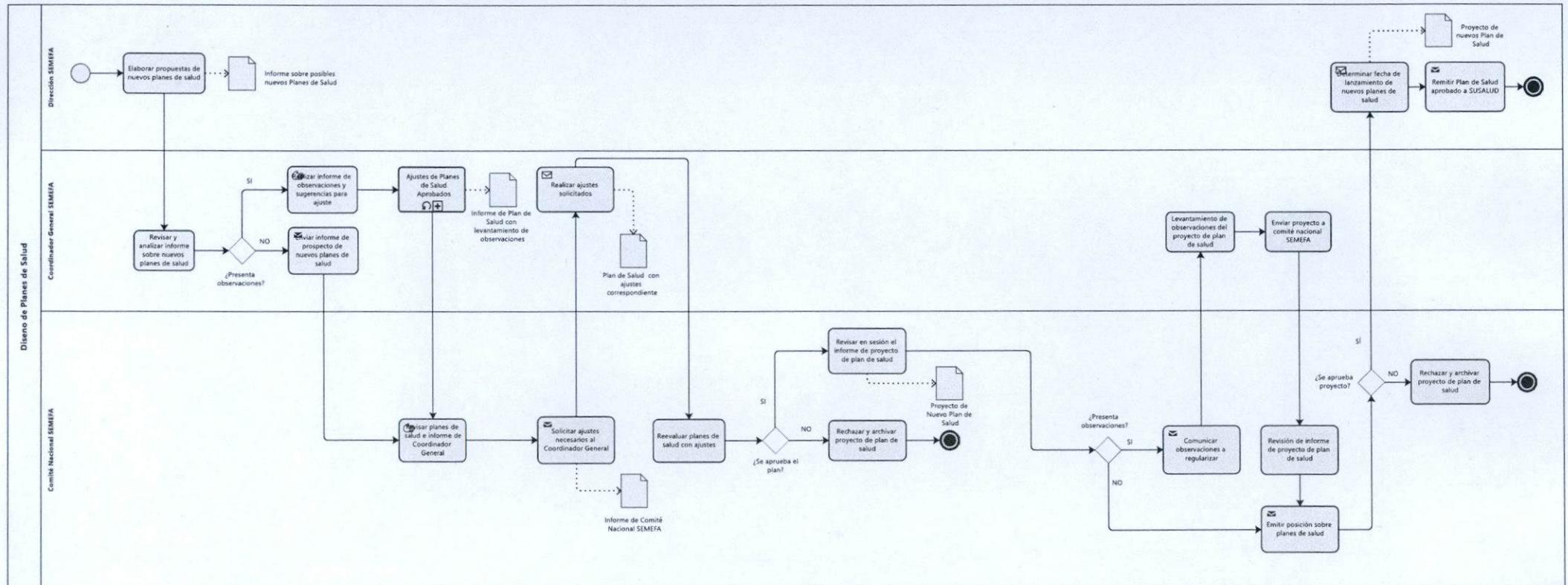
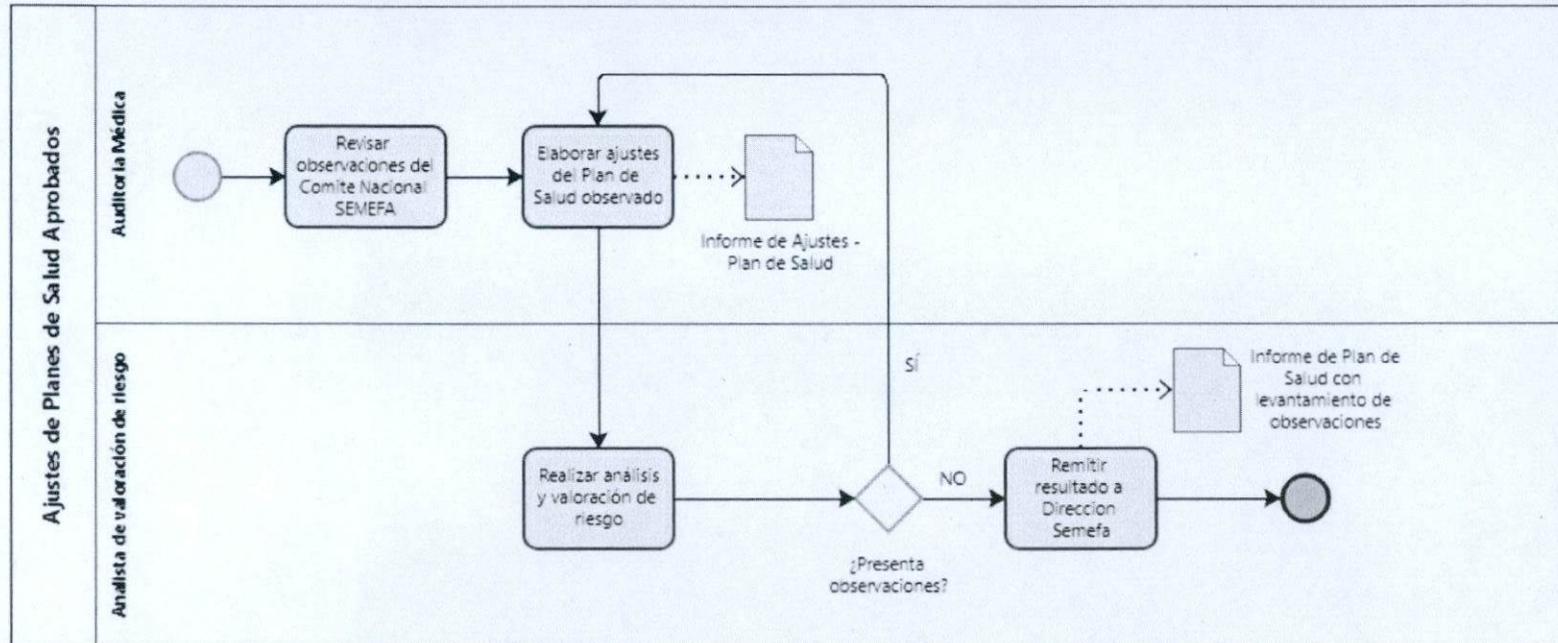


Figura 2. Flujoograma del Sub-Proceso de Ajustes de Planes de Salud Aprobados



V.2 Ficha técnica y descripción del Proceso Gestión del Diseño de Planes de Salud

Ficha técnica y descripción de proceso		
Código	FT.01.1.1	Versión N° 01
Proceso relacionado	Planificación y Diseño del Aseguramiento en Salud	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 20 de 95					

Tabla 1. Ficha técnica del Proceso Gestión del Diseño de Planes de Salud

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DEL DISEÑO DE PLANES DE SALUD	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
OBJETIVO	Establecer el conjunto de actividades a seguir para el diseño y/o modificación de Planes de Salud en la IAFAS Autoseguro Servicio Médico Familiar – SEMEFA, contando con los controles necesarios para obtener un producto de calidad que satisfaga las necesidades del mercado y cumpla con las normas vigentes de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.	
ALCANCE	El presente Manual tiene por alcance todas las áreas del SEMEFA que intervienen en este proceso, a fin de implementar y poner a disposición del cien por ciento de los usuarios y potenciales usuarios de los servicios brindados por el SEMEFA.	
BASE NORMATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias • Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias • Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud • Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias. • Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias. • Ley N° 29946, Ley del Contrato de Seguro y sus modificatorias. • Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 008-2010-SA, que aprueba Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 020-2014-SA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba Aprueban Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud y sus modificatorias. 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20	02 2025
	PÁGINA: 21 de 95			

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DEL DISEÑO DE PLANES DE SALUD	Versión: V.1
--	--	---------------------

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de Superintendencia N° 045-2014-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD/S, que aprueba la norma que regula la Obligación de las IAFAS de informar a la Superintendencia Nacional de Salud los Hechos Relevantes y sus modificatorias • Resolución de Superintendencia N. 168-2015-SUSALUD/S, que aprueba la modificación de los artículos 2, 3, 4, 5, el primer párrafo del artículo 17, el primer y segundo párrafo del artículo 18 y el artículo 20 del Reglamento de Autorización de Organización, Funcionamiento y Registro de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud, que fue aprobado por Resolución de Superintendencia N. 161-2011-SUNASA/CD y sus modificatorias. • Resolución de Superintendencia N° 163-2019-SUSALUD/S que aprueba el Reglamento de Autorización de Organización, Funcionamiento y Registro de las Instituciones Administrativas de Fondos de Aseguramiento en Salud y sus modificatorias. • Resolución de Superintendencia N° 004-2020-SUSALUD-S, que aprueba las “Cláusulas Mínimas de los Contratos o Convenios suscritos entre las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) o las Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS)”. • Resolución de Superintendencia N° 090-2024-SUSALUD/S que aprueba los Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS Privadas y Mixtas. • Resolución del Consejo Nacional N° 14961-CN-CMP-2016 y modificado por Resolución del Consejo Nacional N° 100-CN-CMP-2021, que aprueba el Reglamento del Servicio Médico Familiar – SEMEFA <p>Resolución N° 5255-CN-CMP-2007 que aprueba el Contrato de Afiliación a la Prestación del Servicio Médico Familiar del Colegio Médico del Perú.</p>
--	--

DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Cotización: Tarifa del Plan de Salud.
---------------------	--

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20 02	2025
	PÁGINA: 22 de 95			

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DEL DISEÑO DE PLANES DE SALUD	Versión: V.1
--	--	---------------------

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Comité Nacional del SEMEFA: El Comité Nacional del Servicio Médico Familiar (SEMEFA) es el órgano encargado de la supervisión y gestión general del servicio a nivel nacional, velando por el cumplimiento de sus objetivos, normativas y la mejora continua de la atención a los afiliados. • Comité Técnico de Planes de Salud: Conformado a solicitud de la Dirección Ejecutiva del SEMEFA, se encarga de la elaboración de las propuestas de Planes de Salud. • Ficha de creación: Información relacionada a la creación del Plan de Salud en el sistema (Planes, coberturas, tasas, primas por plan, exclusiones, recargos y descuentos, canales), información requerida por SUSALUD, como definición de los riesgos cubiertos, exclusiones, edades, periodo de carencia, canales de comercialización, vías de cobro y toda la información que requiere el ente supervisor) y también la fecha de lanzamiento planificada que requiere el área comercial. • Ficha de Lanzamiento: Relacionada a la fecha a partir de la cual se ofrecerá al mercado el Plan de Salud. • Plan de Salud: Detalle o extracto de las coberturas, servicios y/o beneficios específicos a los que tiene derecho el afiliado, en función al programa de salud elegido. • Slip Comercial: Contiene información comercial sobre el Plan de Salud, fecha tentativa de lanzamiento, canal de venta, beneficios del proyecto, coberturas, entre otros. • Slip Técnico: Contiene la información técnica del Plan de Salud, entre ellas riesgos cubiertos, exclusiones, edades, períodos de carencia, primas, copagos y coaseguros. • Nota Técnica: Conceptos utilizados como base del cálculo del aporte del correspondiente Plan de Salud, que incluye la justificación de los gastos operativos, proyecciones inflacionarias y de agravamiento del riesgo.

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN 	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
			PÁGINA: 23 de 95			

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DEL DISEÑO DE PLANES DE SALUD	Versión: V.1
--	--	---------------------

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario: Persona natural, que hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS. Se considera excepcionalmente como usuario a la entidad empleadora en la contratación de cobertura de aseguramiento en salud para sus trabajadores frente a una IAFAS. Las entidades empleadoras no tienen acceso a información sensible sin la autorización del usuario o su representante quien deberá ejercer la misma conforme a la normativa vigente.
--	--

SIGLAS	<ul style="list-style-type: none"> • AUS: Aseguramiento Universal en Salud • IAFAS: Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud • ISIAFAS: Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud • SEMEFA: IAFAS Autoseguro Servicio Médico Familiar • SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud
---------------	--

Proveedor	Entrada	Descripción del Proceso	Salida	Usuario
Dirección SEMEFA	Informe de Prospectos de posibles Nuevos Planes de Salud	Evaluación de propuestas de posible nuevos planes de salud.	Nuevos Planes de Salud	Prospectos potenciales afiliados

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20 02	2025
	PÁGINA: 24 de 95			

Requisitos para iniciar el procedimiento		
N°	Descripción del requisito	Origen
1	Necesidades de cubrir las coberturas de nuevas tendencias del sector	Prospectos de afiliados y beneficiarios

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
1	Elaborar propuestas de nuevos planes de salud	Informe sobre posibles nuevos Planes de Salud	Dirección SEMEFA	Directora
2	Revisar y analizar informe sobre nuevos planes de salud	-	Dirección SEMEFA	Coordinador General de SEMEFA
3	Si en caso presenta observaciones, realizar informe de observaciones y sugerencias para ajuste	-	Dirección SEMEFA	Coordinador General de SEMEFA
4	Continua el subproceso ajustes de Planes de Salud	Informe de Plan de Salud con levantamiento de observaciones	Dirección SEMEFA	Coordinador General de SEMEFA
5	Si en caso no presenta observaciones, enviar informe de prospecto de nuevos planes de salud	-	Dirección SEMEFA	Coordinador General de SEMEFA
6	Revisar planes de salud e informe de jefaturas	-	Comité Nacional SEMEFA	Comité Nacional
7	Solicitar ajustes necesarios al Coordinador General	Informe de Comité Técnico Planes de Salud	Comité Nacional SEMEFA	Comité Nacional



COLEGIO MÉDICO
DEL PERÚ

GESTIÓN POR PROCESOS

COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)

CÓDIGO:

MAPRO-01

VERSIÓN |
V.01

FECHA:

20

02

2025

PÁGINA: 25 de 95

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
8	Realizar ajustes solicitados	Plan de Salud con ajustes correspondiente	Dirección SEMEFA	Coordinador General de SEMEFA
9	Reevaluar planes de salud con ajustes	-	Comité Nacional SEMEFA	Comité Nacional
10	Si en caso no se aprueba el plan, rechazar proyecto de plan de salud	-	Comité Nacional SEMEFA	Comité Nacional
11	Si en caso se aprueba el plan, enviar proyecto de plan de salud a Comité Nacional SEMEFA	Proyecto de Nuevo Plan de Salud	Comité Nacional SEMEFA	Comité Nacional
12	Revisar en sesión el informe de proyecto de plan de salud	-	Comité Nacional SEMEFA	Comité Nacional
13	Si en caso presenta observaciones, comunicar observaciones a regularizar	-	Comité Nacional SEMEFA	Comité Nacional
14	Levantamiento de observaciones del proyecto de plan de salud	-	Dirección SEMEFA	Coordinador General de SEMEFA
15	Enviar proyecto a comité nacional SEMEFA	-	Dirección SEMEFA	Coordinador General de SEMEFA
16	Revisión de informe de proyecto de plan de salud	-	Dirección SEMEFA	Coordinador General de SEMEFA
17	Si en caso NO presenta observaciones, Emitir posición sobre planes de salud	-	Comité Nacional SEMEFA	Comité Nacional
18	Si en caso NO se aprueba proyecto, rechazar proyecto de plan de salud	-	Comité Nacional SEMEFA	Comité Nacional
19	Si en caso Sí se aprueba proyecto, determinar fecha de lanzamiento de nuevos planes de salud	Proyecto de nuevo Plan de Salud	Dirección SEMEFA	Directora

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)				
	CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01		
FECHA:	20	02	2025		
PÁGINA: 26 de 95					

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
20	Remitir Plan de Salud aprobado a SUSALUD	-	Dirección SEMEFA	Directora

Indicador de Desempeño	
Índice de Actualización del Plan de Salud	El Índice de Actualización del Plan de Salud mide el cumplimiento de la revisión y actualización del plan de salud vigente en SEMEFA, en función de la periodicidad esperada. Su objetivo es garantizar que el plan se mantenga alineado con las normativas vigentes, las necesidades de los afiliados y las mejoras en la cobertura, promoviendo su vigencia y pertinencia.

V.3 Ficha técnica del indicador (KPI) de desempeño

Tabla 2. Ficha técnica del indicador de desempeño

Proceso	<i>Gestión del Diseño de Planes de Salud</i>
Objetivo	<i>Medir la frecuencia y cumplimiento de la actualización del plan de salud en relación con la periodicidad esperada, garantizando su adecuación a nuevas normativas, necesidades de los afiliados y mejoras en la cobertura</i>
Indicador (KPI)	<i>Índice de Actualización del Plan de Salud</i>
Fórmula	$\frac{\text{Número de actualizaciones realizadas}}{\text{Número de actualizaciones esperadas}} \times 100$

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 27 de 95					

Frecuencia	<i>Anual</i>
Valor base	<i>1 revisión anual</i>
Estándar	<i>100% de cumplimiento respecto a la frecuencia esperada de actualización</i>
Fuente de datos	<i>Registros de actualización del plan, actas de reuniones de revisión, informes de cumplimiento normativo</i>
Responsable	<i>Dirección del SEMEFA en conjunto con el Comité Técnico de Planes de Salud</i>

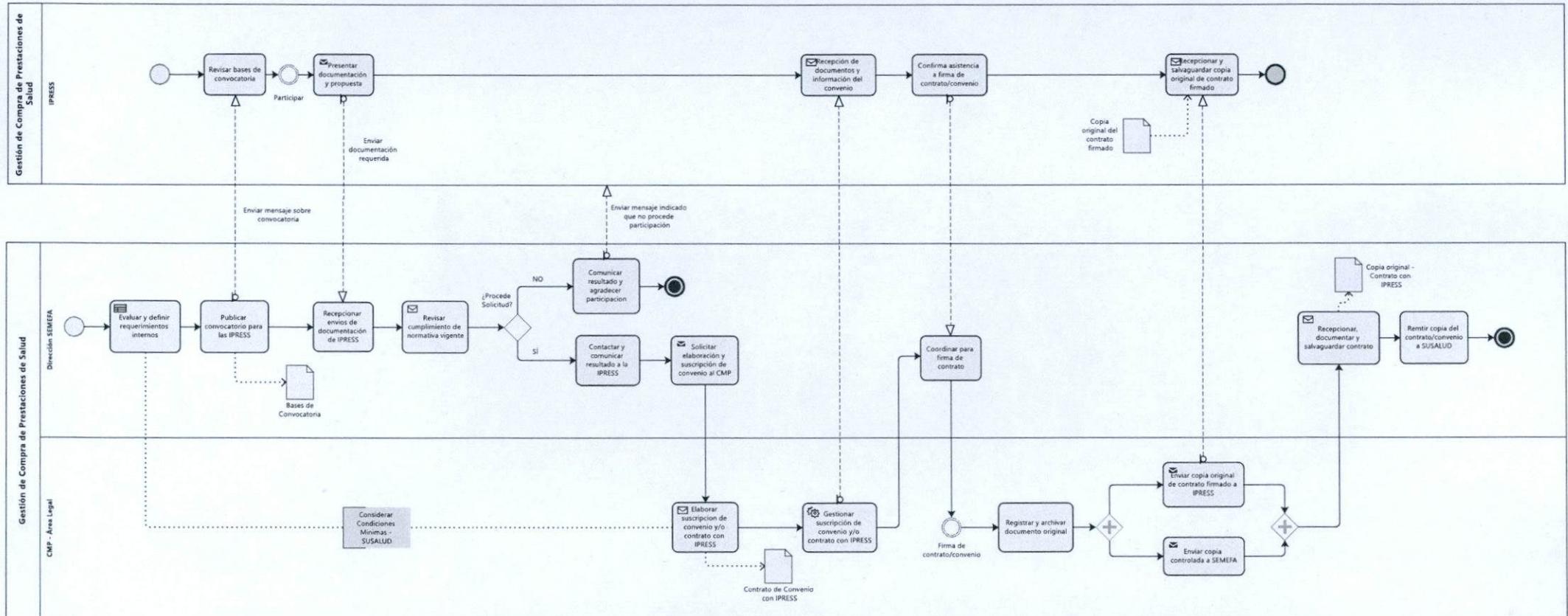
 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 28 de 95					

PM.01.1.2 GESTIÓN DE GESTIÓN DE COMPRA DE PRESTACIONES DE SALUD
V.1 Diagrama de flujo Proceso de Gestión de Compra de prestaciones de Salud

Diagrama de flujo de proceso		
Código	DF.01.1.2	Versión N° 01
Metodología	BPM	
Proceso relacionado	Planificación y Diseño del Aseguramiento en Salud	



Figura 2. Flujoograma de proceso de Gestión de Compra de prestaciones de Salud



 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20	02 2025
		PÁGINA: 30 de 95		

V.2 Ficha técnica y descripción del Proceso Gestión de compra de prestaciones de salud

Ficha técnica y descripción de proceso		
Código	FT.01.1.2	Versión N° 01
Proceso relacionado	Planificación y Diseño del Aseguramiento en Salud	

Tabla 2. Ficha técnica del Proceso Gestión de compra de prestaciones de salud

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE COMPRA DE PRESTACIONES DE SALUD	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
OBJETIVO	Establecer el procedimiento por el cual la IAFAS Autoseguros Servicio Médico Familiar – SEMEFA realicen la gestión necesaria, transparente y efectiva para el macroproceso de Gestión de Compra de Prestaciones de salud, a través de la formalización de contratos y convenios con las IPRESS.	
ALCANCE	El presente Manual tiene por alcance todas las áreas del SEMEFA que intervienen en este macroproceso, a fin de implementar y poner a disposición del cien por ciento de los usuarios y potenciales usuarios de los servicios brindados por el SEMEFA.	
BASE NORMATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias • Ley N° 28770, Ley que regula la utilización de las preexistencias en la contratación de un nuevo seguro de enfermedades y/o asistencia médica con la misma compañía de seguros a la que se estuvo afiliado en el período inmediato anterior • Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud • Ley N° 29561, Ley que establece la continuidad en la cobertura de preexistencias en el plan de salud de las Entidades Prestadoras de Salud y sus modificatorias. • Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias • Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20	02 2025
	PÁGINA: 31 de 95			

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE COMPRA DE PRESTACIONES DE SALUD	Versión: V.1
--	---	---------------------

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 29946, Ley del Contrato de Seguro y sus modificatorias • Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias • Decreto Supremo N° 008-2010-SA, que aprueba Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 020-2014-SA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias • Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y sus modificatorias • Resolución de Superintendencia N° 045-2014-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD/S, que aprobó la norma que regula la Obligación de las IAFAS de informar a la Superintendencia Nacional de Salud los Hechos Relevantes • Resolución de Superintendencia N° 168-2015-SUSALUD/S, Resolución de Superintendencia que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de Autorización de Organización, Funcionamiento y Registro de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 161-2011-SUNASA/CD y sus modificatorias • Resolución de Superintendencia N° 004-2020-SUSALUD-S que aprueba las "Cláusulas Mínimas de los Contratos o Convenios suscritos entre las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) o las Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS)" • Resolución de Superintendencia N.º 090-2024-SUSALUD/S que aprueba los Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS Privadas y Mixtas • Resolución del Consejo Nacional N° 14961-CN-CMP-2016 y modificado por la Resolución del Consejo Nacional N° 100-CN-CMP-2021, que aprueba el Reglamento del Servicio Médico Familiar – SEMEFA
--	--

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 32 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE COMPRA DE PRESTACIONES DE SALUD	Versión: V.1
--	---	---------------------

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

	<ul style="list-style-type: none"> Resolución del Consejo Nacional N° 5255-CN-CMP-2007 que aprueba el Contrato de Afiliación a la Prestación del Servicio Médico Familiar del Colegio Médico del Perú.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> Afiliado: Persona que ha suscrito, o por quien se ha suscrito un Contrato de Servicios de salud, a través del cual tiene derecho a los beneficios del Plan de Salud contratado, previa aceptación por la IAFAS SEMEFA, sea esta su condición de Titular o dependiente del Titular. Contrato: Es el documento emitido por SEMEFA en el que consta la Póliza del Seguro. Forman parte integrante del contrato: los endosos; las condiciones especiales, si las hubiere; las condiciones particulares; las presentes condiciones generales; las cláusulas adicionales, si las hubiere; la solicitud de seguro, sus documentos accesorios o complementarios y los cuestionarios médicos, cuando corresponda. Cuando se haga referencia a la Póliza de Seguro debe entenderse que es lo mismo que Contrato de Seguro. Plan de beneficios: Detalle de las coberturas, servicios y/o beneficios específicos a los que tiene derecho el afiliado, en función al programa de salud elegido en la Solicitud de inscripción. IAFAS: Son aquellas entidades o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse que reciban, capten y/o gestionen fondos para la cobertura de riesgos de salud, bajo cualquier modalidad IPRESS: Son aquellos establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo públicos, privados o mixtos, creados o por crearse, que realicen atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación; así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica que tienen por finalidad coadyuvar en la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación de la salud. Declaración Jurada: Documento que contempla la manifestación escrita del solicitante y/o de sus dependientes, cuya veracidad es asegurada al responder el cuestionario de declaración y emitir conformidad mediante el registro de su firma. Exclusiones: Conjunto de prestaciones no cubiertas, detallados en el presente documento.

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20	02 2025
	PÁGINA: 33 de 95			

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE COMPRA DE PRESTACIONES DE SALUD	Versión: V.1
--	---	---------------------

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

	<ul style="list-style-type: none"> • Preexistencia: Cualquier condición de alteración del estado de salud, diagnosticada por un profesional de salud no resuelta, consignada en una historia declarada o no en el momento previo a llenar y suscribir la DECLARACION JURADA DE SALUD, o el CONTRATO. • Período de carencia: Plazo mínimo de permanencia, en el Plan o Programa de Salud para tener derecho, a los beneficios establecidos en este. Los periodos de carencia se contabilizan en forma individual por cada afiliado. • Período de espera: Es el periodo establecido, en las Condiciones Particulares, contado desde la fecha de inicio de la vigencia del presente contrato, durante el cual las enfermedades y eventos prestacionales, preexistentes o no, que ocurran o sean diagnosticados, no serán cubiertas hasta el agotamiento del periodo establecido. Para determinar la fecha de agotamiento del tiempo de espera, se descontará del tiempo transcurrido, los periodos de suspensión de cobertura incurridos por concepto de morosidad. • Plan de beneficios: Detalle de las coberturas, servicios y/o beneficios específicos a los que tiene derecho el afiliado, en función al programa de salud elegido en la Solicitud de inscripción. • IAFAS: Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud; rol que desempeña la IAFAS Autoseguro Servicio Médico Familiar. Son aquellas entidades o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse que reciban, capten y/o gestionen fondos para la cobertura de riesgos de salud, bajo cualquier modalidad. • IPRESS: Institución Prestadora de Servicios de Salud. Son aquellos establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo públicos, privados o mixtos, creados o por crearse, que realicen atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación; así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica que tienen por finalidad coadyuvar en la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación de la salud.
--	---

SIGLAS	<ul style="list-style-type: none"> • AUS: Aseguramiento Universal en Salud
---------------	--

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPRO-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 34 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE COMPRA DE PRESTACIONES DE SALUD	Versión: V.1
--	---	---------------------

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

	<ul style="list-style-type: none"> • IAFAS: Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud • ISIAFAS: Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud • SEMEFA: IAFAS Autoseguro Servicio Médico Familiar • SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud
--	--

Proveedor	Entrada	Descripción del Proceso	Salida	Usuario
Dirección SEMEFA	Convocatoria Prestaciones en Salud	Gestión de Compra de Prestaciones de Salud	Contrato/convenio de Prestaciones de Salud	IPRESS

Requisitos para iniciar el procedimiento		
N°	Descripción del requisito	Origen
1	Suscripción de convenios con IPRESS	IPRESS

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
1	Evaluar y definir requerimientos internos	-	Dirección SEMEFA	Directora



COLEGIO MÉDICO
DEL PERÚ

GESTIÓN POR PROCESOS

COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO:

MAPRO-
01

VERSIÓN | V.01

EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)

FECHA:

20

02

2025

PÁGINA: 35 de 95

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
2	Publicar convocatoria para las IPRESS	Base de convocatoria	Dirección SEMEFA	Directora
3	Recepcionar envíos de documentación de IPRESS	-	IPRESS	Representante IPRESS
4	Revisar cumplimiento de normativa vigente	-	IPRESS	Representante IPRESS
5	Se genera una toma de decisiones sobre si procede o no la solicitud, de no proceder, Comunicar resultado y agradecer participación	-	Dirección SEMEFA	Directora
6	De proceder la solicitud, Contactar y comunicar resultado a la IPRESS	-	Dirección SEMEFA	Directora
7	Solicitar elaboración y suscripción de convenio a CMP	-	Dirección SEMEFA	Directora
8	Elaborar suscripción de convenio y/o contrato con IPRESS	Contrato de convenio con IPRESS	CMP – Área Legal	Asesor Legal CMP
9	Gestionar suscripción de convenio y/o contrato con IPRESS	-	CMP – Área Legal	Asesor Legal CMP
10	Coordinar para firma de contrato	-	Dirección SEMEFA	Directora
11	Registrar y archivar documento original	-	CMP – Área Legal	Asesor Legal CMP
12	Suceden 2 eventos en paralelo, Enviar copia original de contrato firmado a IPRESS	-	CMP – Área Legal	Asesor Legal CMP
13	Enviar copia controlada a SEMEFA	-	CMP – Área Legal	Asesor Legal CMP
14	Recepcionar, documentar y salvaguardar contrato	Copia original – Contrato con IPRESS	Dirección SEMEFA	Directora
15	Remitir copia del contrato/convenio a SUSALUD	-	Dirección SEMEFA	Directora

Indicador de Desempeño	
Costo Promedio por Prestación de Salud	Mide el costo promedio de las prestaciones de salud contrastadas a través de las IPRESS con convenio vigente con SEMEFA. Este indicador permite comparar y contrastar los costos de servicios de salud similares entre las diferentes IPRESS, identificando oportunidades para optimizar los convenios y mejorar la eficiencia del gasto en prestaciones.

V.3 Ficha técnica del indicador (KPI) de desempeño

Tabla 2. Ficha técnica del indicador de desempeño

Proceso	<i>Gestión de Compra de Prestaciones de Salud</i>
Objetivo	<i>Medir el costo promedio de las prestaciones de salud contratadas con las IPRESS para identificar oportunidades de ahorro y optimización de recursos.</i>
Indicador (KPI)	<i>Costo Promedio por Prestación de Salud</i>
Fórmula	$\text{Costo Promedio por Prestación de Salud} = \frac{\text{Sumatoria de Costos de la prestación en las IPRESS}}{\text{Número total de IPRESS que brindan la misma prestación}}$
Frecuencia	<i>Semestral</i>
Valor base	<i>Se establece en función del costo promedio calculado en el último período evaluado</i>
Estándar	<i>Mantener el costo promedio dentro de un rango definido según los precios del mercado y convenios previos</i>
Fuente de datos	<i>Contratos y convenios suscritos con las IPRESS</i>
Responsable	<i>Dirección del SEMEFA</i>

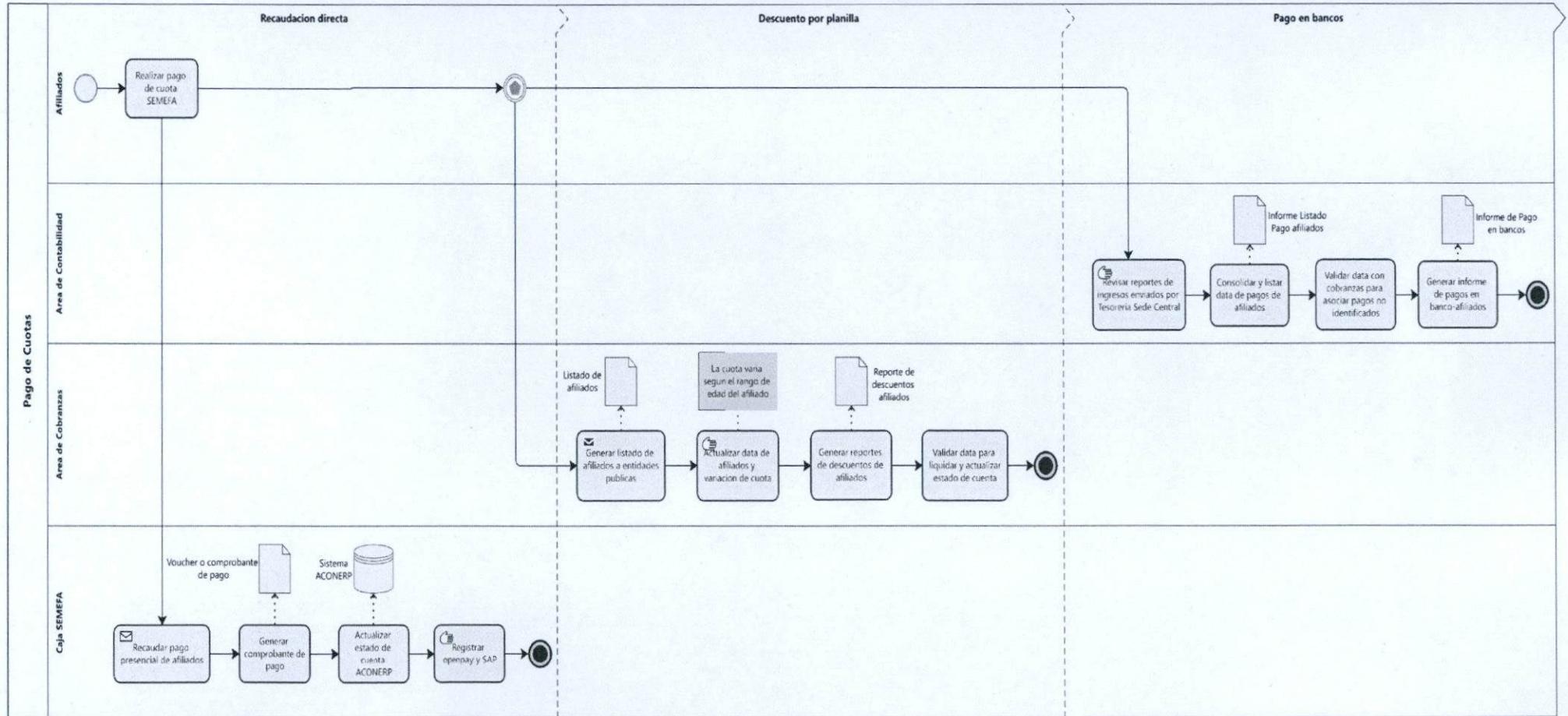
 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 37 de 95					

PM.01.2.1 GESTIÓN DE PAGOS DE CUOTAS

V.1 Diagrama de flujo Proceso de Gestión de Pagos de cuotas

Diagrama de flujo de proceso		
Código	DF.01.2.1	Versión N° 01
Metodología	BPM	
Proceso relacionado	Gestión de administración de fondos de aseguramiento en salud	

Figura 3. Flujograma de proceso de Gestión de pagos de cuotas



 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20	02 2025
		PÁGINA: 39 de 95		

V.2 Ficha técnica y descripción del Proceso Gestión de Pagos de Cuotas

Ficha técnica y descripción de proceso		
Código	FT.01.2.1	Versión N° 01
Proceso relacionado	Gestión de Administración de Fondos de Aseguramiento en Salud	

Tabla 3. Ficha técnica del Proceso Gestión de Pagos de Cuotas

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE PAGOS DE CUOTAS	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
OBJETIVO	Establecer las políticas, actividades y responsabilidades para el proceso de gestión de recursos de la IAFAS Autoseguros SEMEFA.	
ALCANCE	El presente Manual tiene por alcance todas las áreas del SEMEFA que intervienen en este macroproceso, a fin de implementar y poner a disposición del cien por ciento de los usuarios y potenciales usuarios de los servicios brindados por el SEMEFA.	
BASE NORMATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. • Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y sus modificatorias. • Ley N° 28770, Ley que regula la utilización de las preexistencias en la contratación de un nuevo seguro de enfermedades y/o asistencia médica con la misma compañía de seguros a la que se estuvo afiliado en el período inmediato anterior • Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias • Ley N° 29946, Ley del Contrato de Seguro y sus modificatorias • Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 40 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE PAGOS DE CUOTAS	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias • Decreto Supremo N° 020-2014-SA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 008-2010-SA, que aprueba Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y sus modificatorias • Resolución de Superintendencia N° 045-2014-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD/S, que aprobó la norma que regula la Obligación de las IAFAS de informar a la Superintendencia Nacional de Salud los Hechos Relevantes y sus modificatorias. • Resolución de Superintendencia N° 004-2020-SUSALUD-S que aprobó las “Cláusulas Mínimas de los Contratos o Convenios suscritos entre las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) o las Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS)” • Resolución de Superintendencia N.º 090-2024-SUSALUD/S que aprueba los Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS Privadas y Mixtas • Resolución de Superintendencia N° 168-2015-SUSALUD/S, Resolución de Superintendencia que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de Autorización de Organización, Funcionamiento y Registro de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 161-2011-SUNASA/CD y sus modificatorias • Resolución de Superintendencia N° 021-2014-SUSALUD/S modificada por Resolución de Superintendencia N° 182-2015-SUSALUD/S, que aprobó el Reglamento para la presentación de Información Económico-Financiera e Indicadores Financieros para IAFAS • Resolución del Consejo Nacional N° 14961-CN-CMP-2016 y modificado por Resolución del Consejo Nacional N° 100-CN-CMP-2021, que aprueba el Reglamento del Servicio Médico Familiar – SEMEFA. 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 41 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE PAGOS DE CUOTAS	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<ul style="list-style-type: none"> Resolución del Consejo Nacional N° 5255-CN-CMP-2007 que aprueba el Contrato de Afiliación a la Prestación del Servicio Médico Familiar del Colegio Médico del Perú. Resolución del Consejo Nacional N° 0435-CN-CMP-2024 que aprueba el Reglamento del Colegio Médico del Perú 	
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> Pago Directo: Es el abono efectuado en las cajas: Sede central, Centro de Convenciones y Consejos Regionales. Descuento por planilla: Es aquel efectuado a los afiliados que laboran o han laborado en el sector público: Hospitales pertenecientes al Ministerio de Salud, EsSalud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos y Universidad Cayetano Heredia. Red Bancaria Nacional: Es el abono efectuado por el afiliado en las entidades bancarias con las que el Colegio Médico del Perú tiene convenio: Banco Continental, Banco Interamericano de Finanzas (BanBIF) y Scotiabank. Reversiones: Procedimiento mediante el cual se traslada el abono efectuado, por error del afiliado, en la cuenta recaudadora del Consejo Regional Lima III a la cuenta corriente de SEMEFA Beneficio 2016: Acuerdo tomado en el consejo nacional de fecha 07 Julio 2016 en el que se define en el tratamiento para aquellos médicos que fueron desafiliados por tener deuda del periodo de enero a junio 2016. Reactivación: Acción que ejecuta el área de Sistemas para cambiar el estado de un afiliado Inactivo. 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 42 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE PAGOS DE CUOTAS	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<ul style="list-style-type: none"> • Pago por Banco: Procedimiento por el cual se actualizan los pagos de los afiliados no identificados en su oportunidad. • Actualización de Cuota: Acción en la que el aporte se modifica por: cambio de grupo etario, incremento de primas, desafiliaciones y adiciones de titular y/o dependientes. • Generación de cuota: Acción en la que se crea los aportes mensuales. • Reinicio de Cuota: Acción con la que se elimina la cuota generada. • Estado de Cuenta: Documento que contiene los cargos y abonos de aportes mensuales. • Aporte Mensual: Es la anualidad dividida en doce cuotas. • Boleto Automatizado: Proceso con el que se registran los pagos efectuados a través de Scotiabank. • Boleto Manual: Proceso con el que se registran los pagos efectuados a través del Banco Continental y el BanBIF. 	
SIGLAS	<ul style="list-style-type: none"> • AUS: Aseguramiento Universal en Salud • CB: Pago por Banco • EP: Cancelación por entidad pagadora • FD: Facturación directa 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20	02 2025
	PÁGINA: 43 de 95			

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		Nombre del proceso: GESTIÓN DE PAGOS DE CUOTAS		Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO				
		<ul style="list-style-type: none"> • GC: Generación de cuota • IAFAS: Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud • ISIAFAS: Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud • PCM: Presidencia del Consejo de ministros • PCS: Primera cuota SEMEFA • SEMEFA: IAFAS Autoseguros Servicio Médico Familiar • SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud 		
Proveedor	Entrada	Descripción del Proceso	Salida	Usuario
Afiliados	Boucher o comprobante de pago	Pago de Cuotas	Cuota facturada	Caja SEMEFA Cobranzas Contabilidad

Requisitos para iniciar el procedimiento		
N°	Descripción del requisito	Origen
1	Utilización del Servicio Médico Familiar	Afiliados y beneficiarios

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
1	Realizar pago de cuota SEMEFA	-	Afiliados	Afiliados
2	Para la fase de Recaudación directa, Recaudar pago presencial de afiliados	-	Caja SEMEFA	Encargada de Caja
3	Generar comprobante de pago	Boucher o comprobante de pago	Caja SEMEFA	Encargada de Caja
4	Actualizar estado de cuenta ACONERP	-	Caja SEMEFA	Encargada de Caja
5	Registrar openpay y SAP	-	Caja SEMEFA	Encargada de Caja
6	Para la fase de Descuento por Planilla, Generar listado de afiliados a entidades publicas	Listado de Afiliados	Área de Cobranzas	Encargada de Cobranzas
7	Actualizar data de afiliados y variación de cuota	-	Área de Cobranzas	Encargada de Cobranzas
8	Generar reportes de descuentos de afiliados	Reporte de descuentos afiliados	Área de Cobranzas	Encargada de Cobranzas
9	Validar data para liquidar y actualizar estado de cuenta	-	Área de Cobranzas	Encargada de Cobranzas
10	Para la fase Pago en bancos, Revisar reportes de ingresos enviados por Tesorería Sede Central	-	Área de Contabilidad	Contadora
11	Consolidar y listar data de pagos de afiliados	Informe Listado Pago Afiliados	Área de Contabilidad	Contadora
12	Validar data con cobranzas para asociar pagos no identificados	-	Área de Contabilidad	Contadora
13	Conciliación bancaria	-	Área de Contabilidad	Contadora

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 45 de 95					

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
14	Generar informe de pagos en banco-afiliados	Informe de Pago en bancos	Área de Contabilidad	Contadora
15	Realizar pago de cuota SEMEFA	-	Afiliados	Afiliados
Indicador de Desempeño				
Tasa de conciliación de pagos		Este indicador permitirá monitorear la correcta ejecución de los procesos de pago, recaudación y conciliación, garantizando que los registros contables y financieros reflejen con precisión los pagos efectuados por los afiliados a SEMEFA		

V.3 Ficha técnica del indicador (KPI) de desempeño

Tabla 2. Ficha técnica del indicador de desempeño

Proceso	<i>Gestión de Pagos de cuotas</i>
Objetivo	<i>Medir la eficiencia y precisión en la gestión y conciliación de los pagos de afiliados a SEMEFA, asegurando una adecuada actualización de registros y prevención de errores en la facturación</i>
Indicador (KPI)	<i>Tasa de conciliación de pagos</i>
Fórmula	$\text{Tasa de conciliación de pagos} = \frac{\text{Pagos correctamente conciliados}}{\text{Total de pagos realizados}} \times 100$
Frecuencia	<i>Mensual</i>
Valor base	<i>1 revisión mensual de conciliación de pagos</i>
Estándar	<i>90% de conciliación correcta de pagos dentro del periodo establecido</i>
Fuente de datos	<i>Registros en ACONERP, Openpay y SAP</i>
Responsable	<i>Encargada de Cobranzas</i>

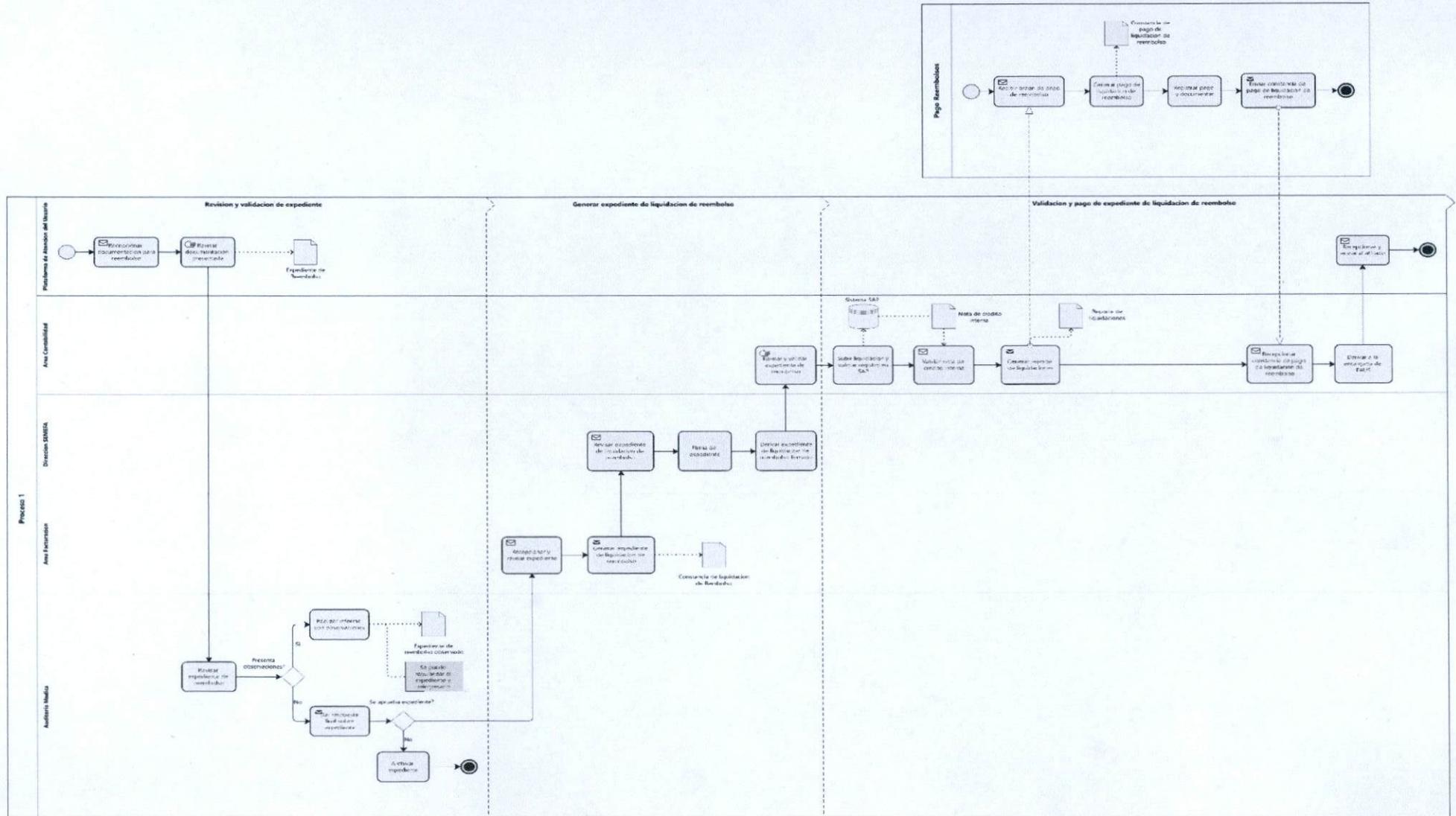
 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 46 de 95					

PM 01.2.2 GESTIÓN DE PAGO DE REEMBOLSOS

V.1 Diagrama de flujo Proceso de Gestión Pago de Reembolsos

Diagrama de flujo de proceso		
Código	DF.01.2.2	Versión N° 01
Metodología	BPM	
Proceso relacionado	Gestión de administración de fondos de aseguramiento en salud	

Figura 2. Flujoograma del Proceso Gestión de Pago de Reembolsos



 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 48 de 95					

V.2 Ficha técnica y descripción del Proceso Gestión Pago de Reembolsos

Ficha técnica y descripción de proceso		
Código	FT.01.2.2	Versión N° 01
Proceso relacionado	Gestión de Administración de Fondos de Aseguramiento en Salud	

Tabla 4. Ficha técnica del Proceso Gestión del Diseño de Planes de Salud

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE PAGO DE REEMBOLSOS	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
OBJETIVO	Establecer las políticas, actividades y responsabilidades para el proceso de gestión de recursos de la IAFAS Autoseguros SEMEFA.	
ALCANCE	El presente Manual tiene por alcance todas las áreas del SEMEFA que intervienen en este macroproceso, a fin de implementar y poner a disposición del cien por ciento de los usuarios y potenciales usuarios de los servicios brindados por el SEMEFA.	
BASE NORMATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. • Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y sus modificatorias. • Ley N° 28770, Ley que regula la utilización de las preexistencias en la contratación de un nuevo seguro de enfermedades y/o asistencia médica con la misma compañía de seguros a la que se estuvo afiliado en el período inmediato anterior • Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias • Ley N° 29946, Ley del Contrato de Seguro y sus modificatorias • Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025.
	PÁGINA: 49 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE PAGO DE REEMBOLSOS	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias • Decreto Supremo N° 020-2014-SA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 008-2010-SA, que aprueba Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y sus modificatorias • Resolución de Superintendencia N° 045-2014-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD/S, que aprobó la norma que regula la Obligación de las IAFAS de informar a la Superintendencia Nacional de Salud los Hechos Relevantes y sus modificatorias. • Resolución de Superintendencia N° 004-2020-SUSALUD-S que aprobó las “Cláusulas Mínimas de los Contratos o Convenios suscritos entre las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) o las Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS)” • Resolución de Superintendencia N.º 090-2024-SUSALUD/S que aprueba los Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS Privadas y Mixtas • Resolución de Superintendencia N° 168-2015-SUSALUD/S, Resolución de Superintendencia que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de Autorización de Organización, Funcionamiento y Registro de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 161-2011-SUNASA/CD y sus modificatorias • Resolución de Superintendencia N° 021-2014-SUSALUD/S modificada por Resolución de Superintendencia N° 182-2015-SUSALUD/S, que aprobó el Reglamento para la presentación de Información Económico-Financiera e Indicadores Financieros para IAFAS • Resolución del Consejo Nacional N° 14961-CN-CMP-2016 y modificado por Resolución del Consejo Nacional N° 100-CN-CMP-2021, que aprueba el Reglamento del Servicio Médico Familiar – SEMEFA. 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 50 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE PAGO DE REEMBOLSOS	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<ul style="list-style-type: none"> Resolución del Consejo Nacional N° 5255-CN-CMP-2007 que aprueba el Contrato de Afiliación a la Prestación del Servicio Médico Familiar del Colegio Médico del Perú. Resolución del Consejo Nacional N° 0435-CN-CMP-2024 que aprueba el Reglamento del Colegio Médico del Perú. Resolución del Consejo Nacional N° 2026-CN-CMP-2000 que aprueba el Estatuto del Colegio Médico del Perú. 	
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> Pago Directo: Es el abono efectuado en las cajas: Sede central, Centro de Convenciones y Consejos Regionales. Descuento por planilla: Es aquel efectuado a los afiliados que laboran o han laborado en el sector público: Hospitales pertenecientes al Ministerio de Salud, EsSalud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos y Universidad Cayetano Heredia. Red Bancaria Nacional: Es el abono efectuado por el afiliado en las entidades bancarias con las que el Colegio Médico del Perú tiene convenio: Banco Continental, Banco Interamericano de Finanzas (BanBIF) y Scotiabank. Reversiones: Procedimiento mediante el cual se traslada el abono efectuado, por error del afiliado, en la cuenta recaudadora del Consejo Regional Lima III a la cuenta corriente de SEMEFA Beneficio 2016: Acuerdo tomado en el consejo nacional de fecha 07 Julio 2016 en el que se define en el tratamiento para aquellos médicos que fueron desafiliados por tener deuda del periodo de enero a junio 2016. 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 51 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE PAGO DE REEMBOLSOS	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<ul style="list-style-type: none"> • Reactivación: Acción que ejecuta el área de Sistemas para cambiar el estado de un afiliado Inactivo. • Pago por Banco: Procedimiento por el cual se actualizan los pagos de los afiliados no identificados en su oportunidad. • Actualización de Cuota: Acción en la que el aporte se modifica por: cambio de grupo etario, incremento de primas, desafilaciones y adiciones de titular y/o dependientes. • Generación de cuota: Acción en la que se crea los aportes mensuales. • Reinicio de Cuota: Acción con la que se elimina la cuota generada. • Estado de Cuenta: Documento que contiene los cargos y abonos de aportes mensuales. • Aporte Mensual: Es la anualidad dividida en doce cuotas. • Boleto Automatizado: Proceso con el que se registran los pagos efectuados a través de Scotiabank. • Boleto Manual: Proceso con el que se registran los pagos efectuados a través del Banco Continental y el BanBIF. 	
SIGLAS	<ul style="list-style-type: none"> • AUS: Aseguramiento Universal en Salud • CB: Pago por Banco 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 52 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		Nombre del proceso: GESTIÓN DE PAGO DE REEMBOLSOS			Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO					
		<ul style="list-style-type: none"> • EP: Cancelación por entidad pagadora • FD: Facturación directa • GC: Generación de cuota • IAFAS: Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud • ISIAFAS: Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud • PCM: Presidencia del Consejo de ministros • PCS: Primera cuota SEMEFA • SEMEFA: IAFAS Autoseguros Servicio Médico Familiar • SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud 			
Proveedor	Entrada	Descripción del Proceso	Salida	Usuario	
PAUS	Boucher o comprobante de pago	Pago de Reembolsos	Expediente de reembolso liquidado	Afiliados	
Requisitos para iniciar el procedimiento					
N°	Descripción del requisito		Origen		
1	Devolución por prestación de servicios de salud asumido por afiliado		PAUS		

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
1	Para la fase de Revisión y validación de expediente, Recepcionar documentación para reembolso	-	Plataforma de Atención del Usuario	Encargada de PAUS
2	Revisar documentación presentada	Expediente de Reembolso	Plataforma de Atención del Usuario	Encargada de PAUS
3	Revisar expediente de reembolso	-	Auditoria Medica	Auditor Medico
4	Si presenta observaciones, Realizar informe con observaciones	Expediente de Reembolso Observado	Auditoria Medica	Auditor Medico
5	Dar respuesta final sobre expediente	-	Auditoria Medica	Auditor Medico
6	Si no se aprueba expediente, se procede a Archiva expediente	-	Auditoria Medica	Auditor Medico
7	Si se aprueba expediente pasa a la fase de Generar expediente de liquidación de reembolso, Recepcionar y revisar expediente	-	Área de Facturación	Encargado de Facturación
8	Generar expediente de liquidación de reembolso	Constancia de liquidaciones de Reembolso	Área de Facturación	Encargado de Facturación
9	Revisar expediente de liquidación de reembolso	-	Dirección SEMEFA	Directora
10	Firma de expediente	-	Dirección SEMEFA	Directora
11	Derivar expediente de liquidación de reembolso firmado	-	Dirección SEMEFA	Directora
12	Revisar y valida expediente de reembolso	-	Área Contabilidad	Contadora
13	Continuando a la fase de Validación y pago de expediente de liquidación de Reembolso, Subir liquidación y validar registro en SAP	Nota de crédito interna	Área Contabilidad	Contadora

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
14	Validar nota de crédito interna	-	Área Contabilidad	Contadora
15	Generar reporte de liquidaciones	Reporte de liquidaciones	Área Contabilidad	Contadora
16	Recibir orden de pago de reembolso	-	Contabilidad CMP Central	Contador
17	Generar pago de liquidación de reembolso	Constancia de pago de liquidación de reembolso	Contabilidad CMP Central	Contador
18	Registrar pago y documentar	-	Contabilidad CMP Central	Contador
19	Enviar constancia de pago de liquidación de reembolso	-	Contabilidad CMP Central	Contador
20	Recepcionar constancia de pago de liquidación de reembolso	-	Área Contabilidad	Contadora
21	Derivar la encargada de PAUS	-	Área Contabilidad	Contadora
22	Recepcionar y enviar al afiliado	-	Plataforma de Atención del Usuario	Encargada de PAUS

Indicador de Desempeño	
Tasa de reembolso	Es un indicador clave de desempeño (KPI) que mide la eficiencia en la gestión de los pagos por reembolso dentro del proceso de administración de fondos de aseguramiento en salud en SEMEFA del CMP. Se define como el porcentaje de solicitudes de reembolso que han sido efectivamente liquidadas respecto al total de solicitudes presentadas en un periodo determinado

V.3 Ficha técnica del indicador (KPI) de desempeño

Tabla 2. Ficha técnica del indicador de desempeño

Proceso	<i>Gestión de pagos por reembolso</i>
Objetivo	<i>Permitir controlar el presupuesto destinado a reembolsos y a su vez disipar los malentendidos sobre los montos cubiertos, y a su vez prevenir pagos excesivos o errores en facturación</i>
Indicador (KPI)	<i>Tasa de reembolso</i>
Fórmula	$\text{Tasa de reembolso} = \frac{\text{Liquidaciones de Reembolsos}}{\text{Solicitud de Reembolsos}} \times 100$
Frecuencia	<i>Anual</i>
Valor base	<i>1 revisión anual</i>
Estándar	<i>70% de cumplimiento respecto a la frecuencia esperada de actualización</i>
Fuente de datos	<i>Registros de las solicitudes de reembolso y reembolsos liquidados procesados</i>
Responsable	<i>Área de Facturación y Contabilidad SEMEFA</i>

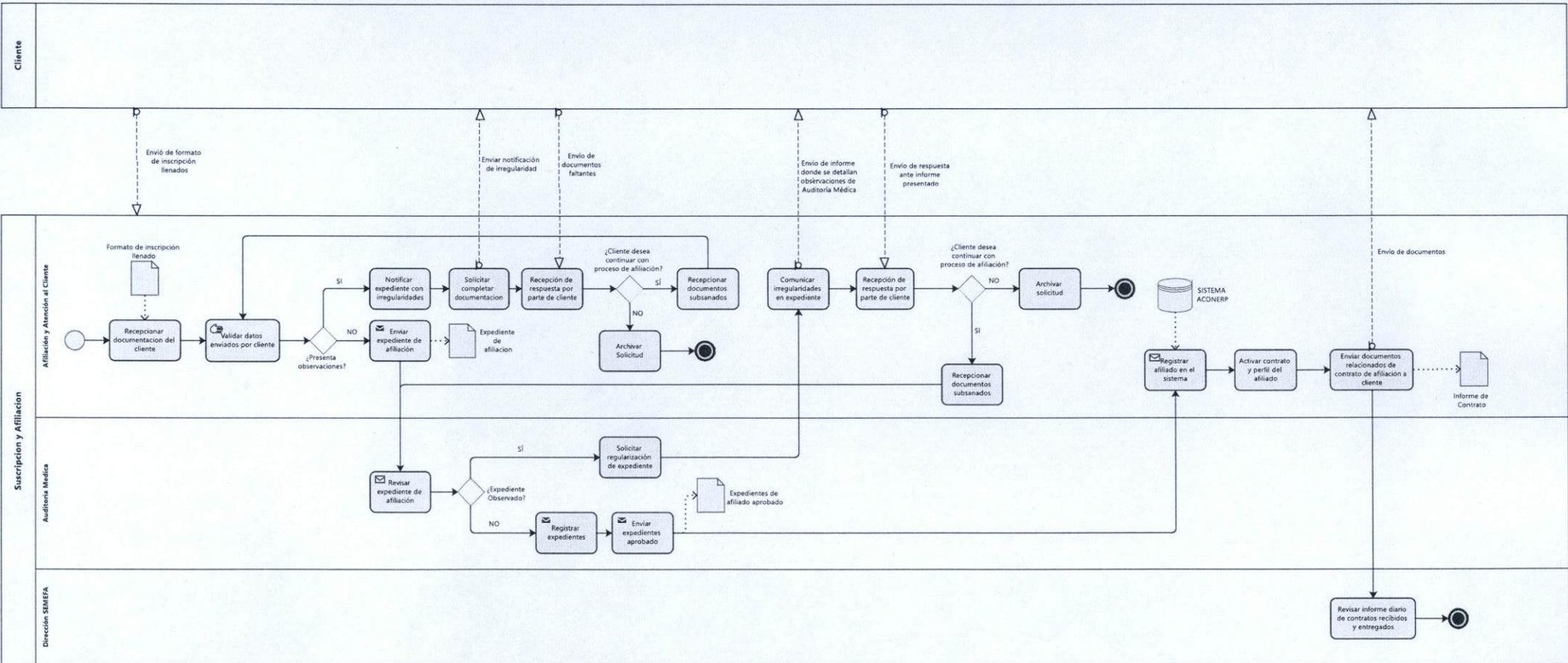
 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02
PÁGINA: 56 de 95					

PM 01.3.1 GESTIÓN DE SUSCRIPCIÓN Y AFILIACIÓN

V.1 Diagrama de flujo Proceso de Gestión de Suscripción Y Afiliación

Diagrama de flujo de proceso		
Código	DF.01.3.1	Versión N° 01
Metodología	BPM	
Proceso relacionado	Planificación y Diseño del Aseguramiento en Salud	

Figura 4. Flujograma de proceso de Gestión de Suscripción Y Afiliación



 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 58 de 95					

V.2 Ficha técnica y descripción del Proceso Gestión de Suscripción Y Afiliación

Ficha técnica y descripción de proceso		
Código	FT.01.3.1	Versión N° 01
Proceso relacionado	Suscripción y Atención al Asegurado	

Tabla 5. Ficha técnica del Proceso Gestión de Suscripción Y Afiliación

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE SUSCRIPCIÓN Y AFILIACIÓN	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
OBJETIVO	Establecer el conjunto de actividades a seguir para incorporar asegurados en los Planes de Salud que ofrece la IAFAS Autoseguros Servicio Médico Familiar – SEMEFA.	
ALCANCE	El presente Manual tiene por alcance todas las áreas del SEMEFA que intervienen en este macroproceso, a fin de implementar y poner a disposición del cien por ciento de los usuarios y potenciales usuarios de los servicios brindados por el SEMEFA.	
BASE NORMATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. • Ley N° 28770, Ley que regula la utilización de las preexistencias en la contratación de un nuevo seguro de enfermedades y/o asistencia médica con la misma compañía de seguros a la que se estuvo afiliado en el período inmediato anterior. • Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y sus modificatorias. • Ley N° 29561, Ley que establece la continuidad en la cobertura de preexistencias en el plan de salud de las Entidades Prestadoras de Salud. • Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias. 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 59 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE SUSCRIPCIÓN Y AFILIACIÓN	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias. • Ley N° 29946, Ley del Contrato de Seguro y sus modificatorias. • Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 008-2010-SA, que aprueba Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 020-2014-SA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y sus modificatorias. • Resolución de Superintendencia N° 045-2014-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD/S, que aprueba la norma que regula la Obligación de las IAFAS de informar a la Superintendencia Nacional de Salud los Hechos Relevantes y sus modificatorias • Resolución de Superintendencia N. 168-2015-SUSALUD/S, que aprueba la modificación de los artículos 2, 3, 4, 5, el primer párrafo del artículo 17, el primer y segundo párrafo del artículo 18 y el artículo 20 del Reglamento de Autorización de Organización, Funcionamiento y Registro de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud, que fue aprobado por Resolución de Superintendencia N. 161-2011-SUNASA/CD y sus modificatorias. • Resolución de Superintendencia N° 163-2019-SUSALUD/S que aprueba el Reglamento de Autorización de Organización, Funcionamiento y Registro de las Instituciones Administrativas de Fondos de Aseguramiento en Salud y sus modificatorias. • Resolución de Superintendencia N° 004-2020-SUSALUD-S que aprobó las “Cláusulas Mínimas de los Contratos o Convenios suscritos entre las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) o las Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS)”. • Resolución de Superintendencia N.º 090-2024-SUSALUD/S que aprueba los Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS Privadas y Mixtas. 		

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 60 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE SUSCRIPCIÓN Y AFILIACIÓN	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<ul style="list-style-type: none"> Resolución del Consejo Nacional N° 14961-CN-CMP-2016 y modificado por Resolución del Consejo Nacional N° 100-CN-CMP-2021, que aprueba el Reglamento del Servicio Médico Familiar – SEMEFA. Resolución N° 5255-CN-CMP-2007 que aprueba el Contrato de Afiliación a la Prestación del Servicio Médico Familiar del Colegio Médico del Perú. Resolución del Consejo Nacional N° 0435-CN-CMP-2024 que aprueba el Reglamento del Colegio Médico del Perú. Resolución del Consejo Nacional N° 2026-CN-CMP-2000 que aprueba el Estatuto del Colegio Médico del Perú. 	
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> Afiliado: Persona que ha suscrito, o por quien se ha suscrito un CONTRATO de Servicios de Salud, a través del cual tiene derecho a los beneficios del PLAN DE SALUD contratado, previa aceptación por la IAFAS SEMEFA, sea esta su condición de Titular o dependiente del Titular. Auditoria Médica: Es el análisis crítico y sistemático de la calidad de la atención médica, incluyendo procedimientos, diagnósticos y decisiones terapéuticas, el uso de recursos y los resultados de estos que repercutan en los desenlaces clínicos y en la calidad de vida del paciente; es realizada solamente por el personal médico para determinar la adecuación y correspondencia con los criterios normativos preestablecidos. Tiene por finalidad mejorar la calidad de atención brindada al usuario, así como mejorar la calidad de los prestadores de los servicios a través de una correcta y oportuna retroalimentación y educación permanente. CIE-10: Clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud. La revisión es coordinada con la Organización de Mundial de la Salud a través de los centros colaboradores. Contrato: Es el documento emitido por SEMEFA en el que consta la Póliza del Seguro. Forman parte integrante del contrato: los endosos; las condiciones especiales, si las hubiere; las condiciones 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 61 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE SUSCRIPCIÓN Y AFILIACIÓN	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<p>particulares; las presentes condiciones generales; las cláusulas adicionales, si las hubiere; la solicitud de seguro, sus documentos accesorios o complementarios y los cuestionarios médicos, cuando corresponda.</p> <p>Cuando se haga referencia a la Póliza de Seguro debe entenderse que es lo mismo que Contrato de Seguro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copagos: Pago que el afiliado asume al momento de la prestación médica. • Cuadernillo de Suscripción: Conjunto de documentos requeridos para la suscripción de un Contrato de Prestación de Servicios de Salud. • Declaración Jurada: Documento que contempla la manifestación escrita del solicitante y/o de sus dependientes, cuya veracidad es asegurada al responder el cuestionario de declaración y emitir conformidad mediante el registro de su firma. • Exclusiones: Conjunto de prestaciones no cubiertas, detallados en el presente documento. • Preexistencia: Cualquier condición de alteración del estado de salud, diagnosticada por un profesional de salud no resuelta, consignada en una historia declarada o no en el momento previo a llenar y suscribir la DECLARACION JURADA DE SALUD, o el CONTRATO. • Período de carencia: Plazo mínimo de permanencia, en el Plan o Programa de Salud para tener derecho, a los beneficios establecidos en este. Los periodos de carencia se contabilizan en forma individual por cada afiliado. • Período de espera: Es el periodo establecido, en las Condiciones Particulares, contado desde la fecha de inicio de la vigencia del presente contrato, durante el cual las enfermedades y eventos prestacionales, preexistentes o no, que ocurran o sean diagnosticados, no serán cubiertas hasta el agotamiento del periodo establecido. Para determinar la fecha de agotamiento del tiempo de espera, se descontará del tiempo transcurrido, los periodos de suspensión de cobertura incurridos por concepto de morosidad. 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 62 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		Nombre del proceso: GESTIÓN DE SUSCRIPCIÓN Y AFILIACIÓN			Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO					
		<ul style="list-style-type: none"> • Plan de beneficios: Detalle de las coberturas, servicios y/o beneficios específicos a los que tiene derecho el afiliado, en función al programa de salud elegido en la Solicitud de inscripción. • IAFAS: Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud; rol que desempeña la IAFAS Autoseguro Servicio Médico Familiar. Son aquellas entidades o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse que reciban, capten y/o gestionen fondos para la cobertura de riesgos de salud, bajo cualquier modalidad. • IPRESS: Institución Prestadora de Servicios de Salud. Son aquellos establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo públicos, privados o mixtos, creados o por crearse, que realicen atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación; así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica que tienen por finalidad coadyuvar en la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación de la salud. 			
SIGLAS		<ul style="list-style-type: none"> • AUS: Aseguramiento Universal en Salud • IAFAS: Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud • ISIAFAS: Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud • SEMEFA: IAFAS Autoseguro Servicio Médico Familiar • SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud 			
Proveedor	Entrada	Descripción del Proceso	Salida	Usuario	
PAUS	Expediente de afiliación	Se analiza la solicitud del requerimiento del cliente para evaluar su respectiva afiliación.	Contratos de afiliación	Nuevos afiliados	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 63 de 95					

Requisitos para iniciar el procedimiento		
N°	Descripción del requisito	Origen
1	Adquisición del Servicio Médico Familiar	Médicos y familiares directos

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
1	Recepcionar documentación del cliente	Formato de inscripción llenado	Afiliación y Atención al Cliente	Directora
2	Validar datos enviados por cliente	-	Afiliación y Atención al Cliente	Asesor Administrativo
3	Si presenta observaciones, se procede a Notificar expedientes con irregularidades	-	Afiliación y Atención al Cliente	Asesor Administrativo
4	Solicitar completar documentación	-	Afiliación y Atención al Cliente	Asesor Administrativo
5	Recepcionar respuesta por parte del cliente	-	Afiliación y Atención al Cliente	Asesor Administrativo
6	Si el cliente desea continuar con el proceso de afiliación, procede Recepcionar documentos subsanados	-	Afiliación y Atención al Cliente	Comité Técnico
7	Si el cliente no desea continuar con el proceso, procede Archivar solicitud	-	Afiliación y Atención al Cliente	Comité Técnico
8	Si no presenta observaciones, procede Enviar expediente de afiliación	Expediente de afiliación	Afiliación y Atención al Cliente	Asesor Administrativo



COLEGIO MÉDICO
DEL PERÚ

GESTIÓN POR PROCESOS

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR
(SEMEFA)

COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ

CÓDIGO:

MAPR
O-01

VERSIÓN |
V.01

FECHA:

20

02

2025

PÁGINA: 64 de 95

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
9	Revisar expediente de afiliación	-	Auditoria Medica	Comité Técnico
10	Si es un expediente observado, procede Solicitar regularización de expediente	-	Auditoria Medica	Comité Técnico
11	Comunicar irregularidades en expediente	-	Afiliación y Atención al Cliente	Comité Técnico
12	Recepcionar de respuesta por parte de cliente	-	Afiliación y Atención al Cliente	Comité Nacional
13	Si el cliente no desea continuar con el proceso de afiliación, procede Archivar solicitud	-	Afiliación y Atención al Cliente	Comité Nacional
14	Si el cliente desea continuar con el proceso de afiliación, procede Recepcionar documentos subsanados	Expediente de afiliación - Subsanados	Afiliación y Atención al Cliente	Asesor Administrativo
15	Si el expediente no es observado, procede Registrar expedientes	-	Auditoria Medica	Asesor Administrativo
16	Enviar expedientes aprobados	Expedientes de afiliados aprobados	Auditoria Medica	Comité Nacional
17	Registrar afiliado en el sistema	-	Afiliación y Atención al Cliente	Comité Nacional
18	Activar contrato y perfil del afiliado	-	Afiliación y Atención al Cliente	Comité Nacional
19	Enviar documentos relacionados de contrato de afiliación a cliente	Informe de Contrato	Afiliación y Atención al Cliente	Directora
20	Revisar informe diario de contratos recibidos y entregados	-	Dirección SEMEFA	Directora

Indicador de Desempeño	
Tasa de Incremento de Afiliados	Mide el crecimiento porcentual de afiliaciones al SEMEFA en un período determinado, comparando la cantidad de afiliados actuales con el período anterior.

V.3 Ficha técnica del indicador (KPI) de desempeño

Tabla 2. Ficha técnica del indicador de desempeño

Proceso	<i>Gestión de Suscripción y Afiliación</i>
Objetivo	<i>Asegurar el crecimiento sostenido de afiliaciones al SEMEFA</i>
Indicador (KPI)	<i>Tasa de Incremento de Afiliados</i>
Fórmula	$\text{Tasa de incremento (\%)} = \left(\frac{\text{Afiliados en X} - \text{Afiliados en Y}}{\text{Afiliados en Y}} \right) \times 100$ <p style="text-align: center;">Donde:</p> <p><i>X: Número de afiliados en el año actual; Y: Número de afiliados en el año anterior</i></p>
Frecuencia	<i>Anual</i>
Valor base	<i>Última medición registrada del indicador en un período determinado (ejemplo: número de afiliados en el período anterior).</i>
Estándar	<i>Valor esperado para considerar el desempeño adecuado (ejemplo: incremento del 10% anual en el número de afiliados), lo cual permite evaluar si el desempeño del indicador es aceptable.</i>
Fuente de datos	<i>Registros de afiliaciones del SEMEFA.</i>
Responsable	<i>Área de Afiliaciones del SEMEFA.</i>

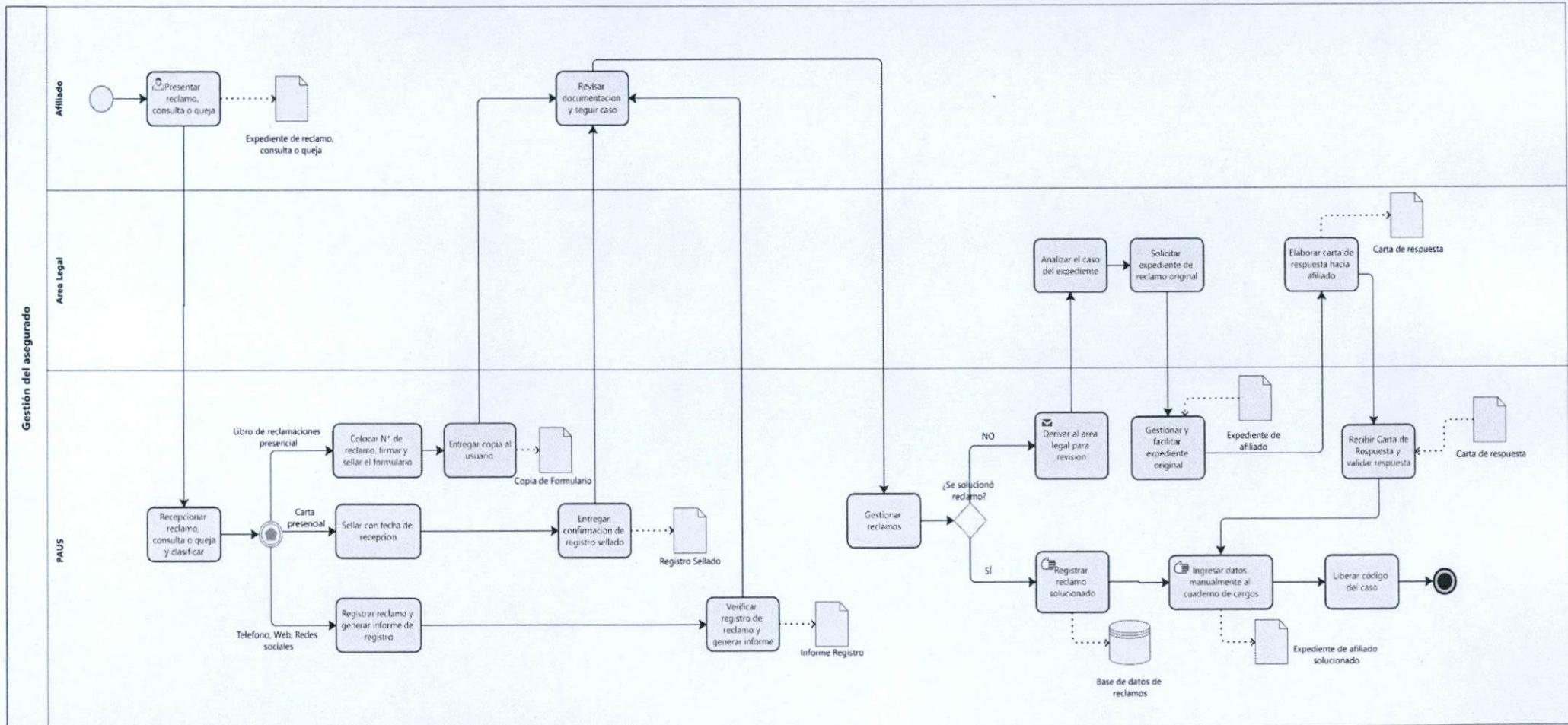
 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20	02 2025
	PÁGINA: 66 de 95			

PM.01.3.2 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

V.1 Diagrama de flujo Proceso de Gestión de atención al asegurado

Diagrama de flujo de proceso		
Código	DF.01.3.2	Versión N° 01
Metodología	BPM	
Proceso relacionado	Suscripción y Atención al Asegurado	

Figura 5. Flujoograma de proceso de Gestión de atención del asegurado



 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20	02 2025
		PÁGINA: 68 de 95		

V.2 Ficha técnica y descripción del Proceso Gestión de atención al asegurado

Ficha técnica y descripción de proceso		
Código	FT.01.3.2	Versión N° 01
Proceso relacionado	Suscripción y Atención al Asegurado	

Tabla 6. Ficha técnica del Proceso Gestión de atención del asegurado

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL ASEGURADO	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
OBJETIVO	Establecer el procedimiento integral de atención de reclamos y quejas en el marco de lo dispuesto en el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.	
ALCANCE	El presente Manual tiene por alcance todas las áreas del SEMEFA a fin de implementar y poner a disposición del cien por ciento de los usuarios y potenciales usuarios de los servicios brindados por el SEMEFA, las normas y procedimientos para la admisión y registro de quejas y reclamos, investigación, resultado y notificación, así como el archivo y custodia del Expediente.	
BASE NORMATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y sus modificatorias. • Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias • Decreto Legislativo N° 1289, Decreto Legislativo que dicta disposiciones destinadas a optimizar el funcionamiento y los servicios de la Superintendencia Nacional de Salud y sus modificatorias 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 69 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL ASEGURADO	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<ul style="list-style-type: none"> Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y Cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en salud y sus modificatorias Decreto Supremo N° 031-2014-SA, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD y sus modificatorias Decreto Supremo N° 034-2015-SA, que aprueba el Reglamento de Supervisión de la Superintendencia Nacional de Salud aplicable a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS y sus modificatorias Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y sus modificatorias Decreto Supremo N° 026-2015-SA, que aprueba el Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI a la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD y sus modificatorias. Decreto Supremo N° 030-2016-SA, que aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas y mixtas y sus modificatorias Decreto Supremo N° 018-2022-SA, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la Superintendencia Nacional de Salud Decreto Supremo N° 016-2024-JUS, aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales Resolución de Superintendencia N° 099-2014-SUSALUD/S, que aprueba la Metodología de Cálculo de Sanciones aplicables a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS y sus modificatorias. 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 70 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL ASEGURADO	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de Superintendencia N° 181-2015-SUSALUD/S, que aprueba el Reglamento de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR) de la Superintendencia Nacional de Salud Resolución de Superintendencia N° 162-2016-SUSALUD/S, que aprueba el Reglamento de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR), de la Superintendencia Nacional de Salud. Resolución del Consejo Nacional N° 14961-CN-CMP-2016 y modificado por Resolución del Consejo Nacional N° 100-CN-CMP-2021, que aprueba el Reglamento del Servicio Médico Familiar – SEMEFA Resolución del Consejo Nacional N° 5255-CN-CMP-2007 que aprueba el Contrato de Afiliación a la Prestación del Servicio Médico Familiar del Colegio Médico del Perú. 	
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> IAFAS: Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud; rol que desempeña la IAFAS Autoseguro Servicio Médico Familiar. Son aquellas entidades o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse que reciban, capten y/o gestionen fondos para la cobertura de riesgos de salud, bajo cualquier modalidad IPRESS: Institución Prestadora de Servicios de Salud. Son aquellos establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo públicos, privados o mixtos, creados o por crearse, que realicen atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación; así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica que tienen por finalidad coadyuvar en la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación de la salud. PAUS: Plataforma de Atención al Usuario en Salud. Es un sistema que se encarga de gestionar las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los pacientes de una institución de salud 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02 2025
	PÁGINA: 71 de 95				

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL ASEGURADO	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<ul style="list-style-type: none"> • UGIPRESS: Unidad de Gestión de IPRESS. Se trata de una entidad que se encarga de la administración y gestión de los recursos que se destinan al funcionamiento de las IPRESS. • Consulta: Solicitud de información presentada por una persona natural o jurídica a las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, a través de los canales puestos a disposición por éstas, a fin de que emitan su pronunciamiento sobre las materias relacionadas a sus competencias. La atención de las consultas no puede exceder del plazo máximo de cinco (5) días hábiles, salvo los casos en que la normativa específica vigente prevea un plazo menor. Para el caso de instituciones públicas, así como para SUSALUD, el plazo de atención de consultas se atiende conforme a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. El registro de consultas debe encontrarse a disposición de SUSALUD para el ejercicio de su acción de vigilancia. • Denuncia: Manifestación verbal o escrita, presentada por una persona natural o jurídica, que no es una persona usuaria, ni tercero legitimado en el caso de intereses difusos o colectivos. La denuncia comunica a SUSALUD sobre acciones u omisiones de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS que pudieran constituir presunta vulneración de derechos en salud. • Fundado: Declaración de Resultado del Reclamo o Queja cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante o quejoso. • Improcedente: Declaración de Resultado del Reclamo o Queja cuando no corresponde la atención de este por incumplimiento de aspectos de forma, no acreditar la legitimidad para obrar, no existir conexión lógica entre los hechos expuestos y el reclamo o queja, carecer de competencia la institución recurrida salvo las excepciones del artículo 18 del presente Reglamento. 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 72 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL ASEGURADO	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<ul style="list-style-type: none"> • Infundado: Declaración de Resultado del Reclamo o Queja cuando no se acredita los hechos que sustentan el mismo. • Libro de Reclamaciones en Salud: Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con las mismas, de acuerdo con la normativa vigente. • Petición de Intervención: Manifestación verbal o escrita, efectuada ante SUSALUD por una persona natural o jurídica que solicita la interposición de buenos oficios dentro del ámbito de su competencia. • Queja: Manifestación verbal o escrita efectuada ante SUSALUD a través de los canales que ésta ponga a disposición, por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitados a, o recibidos de, las IAFAS o IPRESS. • Reclamo: Manifestación verbal o escrita, efectuada ante la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS. La interposición del Reclamo no constituye vía previa para acudir en Queja ante SUSALUD. • Usuario: Persona natural, que hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS. Se considera excepcionalmente como usuario a la entidad empleadora en la contratación de cobertura de aseguramiento en salud para sus trabajadores frente a una IAFAS. Las entidades empleadoras no tienen acceso a información sensible sin la autorización del usuario. Para efectos del presente documento, se entiende también como usuario al representante de este. La representación del usuario se ejerce conforme a lo establecido en el Código Civil y en el artículo 5 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02 2025
	PÁGINA: 73 de 95				

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL ASEGURADO	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<p>del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado con Decreto Supremo N° 027-2015-SA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tercero Legitimado: Organización de personas naturales o jurídicas que pueden actuar en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios. Los requisitos concurrentes para ser tercero legitimado son: a) Asociación constituida de acuerdo con lo señalado en el Código Civil. b) Estar inscrita en el Registro de Personas Jurídicas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP. c) Tener como finalidad proteger, defender, informar y representar a usuarios de servicios de salud. En caso de intereses colectivos, deben acreditar un vínculo jurídico con los integrantes del colectivo determinado. • Término de la Distancia: Período de tiempo que se concede, cuando el lugar en que se ubica la IAFAS, IPRESS, UGIPRESS o SUSALUD ante la cual debe efectuarse el acto procedimental para la atención de reclamos y quejas, es diferente de aquél donde domicilia la parte que debe practicarlo y que se suma al plazo ordinario fijado en el presente Reglamento. El término de la distancia se aplica conforme al Cuadro General de Términos de la Distancia del Poder Judicial. • Trato Directo: Medio alternativo de solución de controversias, en el cual a iniciativa e impulso de las partes y mediante su participación directa buscan una solución a la insatisfacción que generó el reclamo o queja. 	
SIGLAS	<ul style="list-style-type: none"> • AUS: Aseguramiento Universal en Salud • CECONAR: Centro de Conciliación y Arbitraje de la SUSALUD. • IPROT: Intendencia de Protección de Derechos en Salud • IAFAS: Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud • IPRESS: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20	02 2025
	PÁGINA: 74 de 95			

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		Nombre del proceso: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL ASEGURADO		Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO				
		<ul style="list-style-type: none"> • ISIAFAS: Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud • ISIPRESS: Intendencia de Supervisión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud • PCM: Presidencia del Consejo de ministros • PCS: Primera cuota SEMEFA • SEMEFA: IAFAS Autoseguros Servicio Médico Familiar • SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud 		
Proveedor	Entrada	Descripción del Proceso	Salida	Usuario
Afiliado	Reclamo Consulta Queja	Atención de reclamos, consultas y quejas	Expediente de afiliado solucionado	Encargada de PAUS

Requisitos para iniciar el procedimiento		
N°	Descripción del requisito	Origen
1	Solicitud de reclamos, consultas y quejas	Afiliado

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
1	Presentar reclamo, consulta, queja	Expediente de reclamo, consulta, queja	Usuario de salud	Afiliado
2	Recepcionar reclamo, consulta, queja y clasificar	-	PAUS	Encargada de PAUS
3	Primer evento múltiple, Colocar N* de reclamo, firmar y sellar el formulario	-	PAUS	Encargada de PAUS
4	Entregar copia al usuario	Copia de Formulario	PAUS	Encargada de PAUS
5	Revisar documentación	-	PAUS	Encargada de PAUS
6	Gestionar reclamos	-	PAUS	Encargada de PAUS
7	Si no se soluciona reclamo, Derivar al área legal para revisión	-	PAUS	Encargada de PAUS
8	Analizar el caso del expediente	-	Área Legal	Asesor Legal
9	Solicitar expediente de reclamo original	-	Área Legal	Asesor Legal
10	Gestionar y facilitar expediente original	Expediente de afiliado	PAUS	Encargada de PAUS
11	Elaborar carta de respuesta hacia afiliado	Carta de respuesta	Área Legal	Asesor Legal
12	Recibir Carta de Respuesta y validar respuesta	-	PAUS	Encargada de PAUS
13	Ingresar datos manualmente al cuaderno de cargos	-	PAUS	Encargada de PAUS

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
14	Liberar código del caso	Expediente de afiliado solucionado	PAUS	Encargada de PAUS
15	Si se soluciona el reclamo, Registrar reclamo solucionado	-	PAUS	Encargada de PAUS
16	Ingresar datos manualmente al cuaderno de cargos	Expediente de afiliado solucionado	PAUS	Encargada de PAUS
17	Liberar código del caso	-	PAUS	Encargada de PAUS
18	Segundo evento múltiple, Sellar con fecha de recepción	-	PAUS	Encargada de PAUS
19	Entregar confirmación de registro sellado	Registro sellado	PAUS	Encargada de PAUS
20	Revisar documentación	-	PAUS	Encargada de PAUS
21	Gestionar reclamos	-	PAUS	Encargada de PAUS
22	Si no se soluciona reclamo, Derivar al área legal para revisión	-	PAUS	Encargada de PAUS
23	Analizar el caso del expediente	-	Área Legal	Asesor Legal
24	Solicitar expediente de reclamo original	-	Área Legal	Asesor Legal
25	Gestionar y facilitar expediente original	Expediente de afiliado	PAUS	Encargada de PAUS
26	Elaborar carta de respuesta hacia afiliado	Carta de respuesta	Área Legal	Asesor Legal

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
27	Recibir Carta de Respuesta y validar respuesta	-	PAUS	Encargada de PAUS
28	Ingresar datos manualmente al cuaderno de cargos	Expediente de afiliado solucionado	PAUS	Encargada de PAUS
29	Liberar código del caso	-	PAUS	Encargada de PAUS
30	Si se soluciona el reclamo, Registrar reclamo solucionado	-	PAUS	Encargada de PAUS
31	Ingresar datos manualmente al cuaderno de cargos	Expediente de afiliado solucionado	PAUS	Encargada de PAUS
32	Liberar código del caso	-	PAUS	Encargada de PAUS
33	Registrar reclamo y generar informe de registro	-	PAUS	Encargada de PAUS
34	Verificar registro de reclamo y generar informe	Informe de registro	PAUS	Encargada de PAUS
35	Revisar documentación	-	PAUS	Encargada de PAUS
36	Gestionar reclamos	-	PAUS	Encargada de PAUS
37	Si no se soluciona reclamo, Derivar al área legal para revisión	-	PAUS	Encargada de PAUS
38	Analizar el caso del expediente	-	Área Legal	Asesor Legal
39	Solicitar expediente de reclamo original	-	Área Legal	Asesor Legal



COLEGIO MÉDICO
DEL PERÚ

GESTIÓN POR PROCESOS

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR
(SEMEFA)

COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ

CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
FECHA:	20	02	2025

PÁGINA: 78 de 95

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
40	Gestionar y facilitar expediente original	Expediente de afiliado	PAUS	Encargada de PAUS
41	Elaborar carta de respuesta hacia afiliado	Carta de respuesta	Área Legal	Asesor Legal
42	Recibir Carta de Respuesta y validar respuesta	-	PAUS	Encargada de PAUS
43	Ingresar datos manualmente al cuaderno de cargos	-	PAUS	Encargada de PAUS
44	Liberar código del caso	Expediente de afiliado solucionado	PAUS	Encargada de PAUS
45	Si se soluciona el reclamo, Registrar reclamo solucionado	-	PAUS	Encargada de PAUS
46	Ingresar datos manualmente al cuaderno de cargos	Expediente de afiliado solucionado	PAUS	Encargada de PAUS
47	Liberar código del caso	-	PAUS	Encargada de PAUS
48	Presentar reclamo, consulta, queja	Expediente de reclamo, consulta, queja	Usuario de salud	Afiliado

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20	02 2025
PÁGINA: 79 de 95				

Indicador de Desempeño	
Número de reclamos de afiliados elevados a SUSALUD	El indicador mide la cantidad total de reclamos presentados por los afiliados al SEMEFA que han sido registrados y evaluados por SUSALUD.

V.3 Ficha técnica del indicador (KPI) de desempeño

Tabla 2. Ficha técnica del indicador de desempeño

Proceso	<i>Gestión de Atención del Asegurado</i>
Objetivo	<i>Medir la cantidad total de reclamos de los afiliados de SEMEFA elevados a SUSALUD, con el fin de evaluar y mejorar la gestión de atención y resolución de reclamos dentro del SEMEFA.</i>
Indicador (KPI)	<i>Número de reclamos de afiliados elevados a SUSALUD</i>
Fórmula	<i>Sumatoria de reclamos registrados en SUSALUD durante el año</i>
Frecuencia	<i>Anual</i>
Valor base	<i>Se establece en función del número de reclamos elevados en el último año registrado</i>
Estándar	<i>0 reclamos al año como meta ideal. Si hay reclamos, la meta es reducir progresivamente el número cada año.</i>
Fuente de datos	<i>Reportes de SUSALUD sobre reclamos recibidos</i>
Responsable	<i>Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)</i>

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20	02 2025
PÁGINA: 80 de 95				

PM.01.3.3 GESTIÓN DE SINIESTROS

V.1 Diagrama de flujo Proceso de Gestión de siniestros

Diagrama de flujo de proceso		
Código	DF.01.3.2	Versión N° 01
Metodología	BPM	
Proceso relacionado	Suscripción y Atención al Asegurado	



COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ

GESTIÓN POR PROCESOS

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)

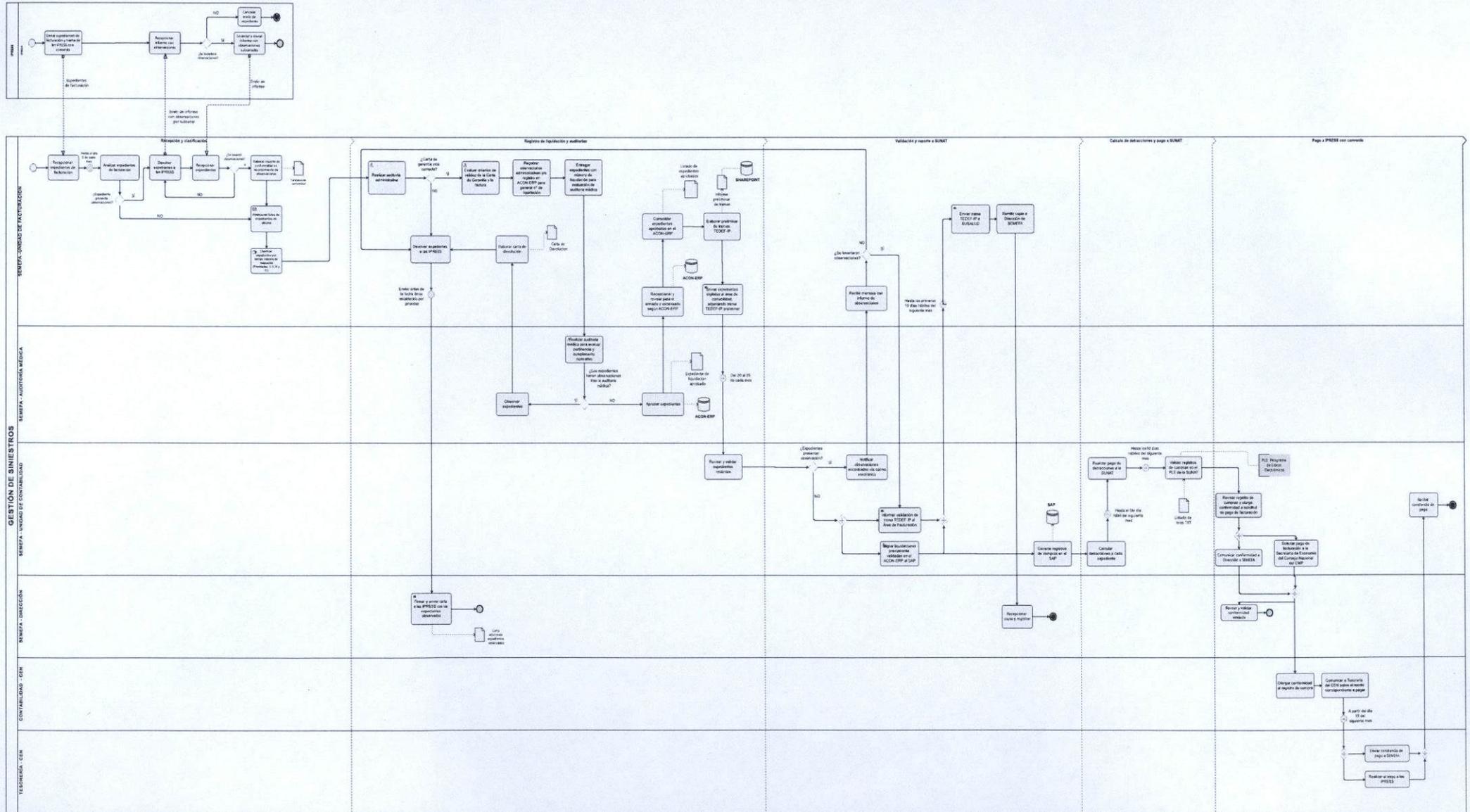
COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ

CÓDIGO: MAPR 0-01
FECHA: 20 02 2025

VERSIÓN | V.01

PÁGINA: 81 de 95

Figura 2. Flujoograma del Proceso del Pago de Reembolsos



 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS	COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)	FECHA:	20	02 2025
		PÁGINA: 82 de 95		

V.2 Ficha técnica y descripción del Proceso Gestión de Siniestros

Ficha técnica y descripción de proceso		
Código	FT.01.2.2	Versión N° 01
Proceso relacionado	Suscripción y Atención al Asegurado	

Tabla 7. Ficha técnica del Proceso Gestión del Diseño de Planes de Salud

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTION DE SINIESTROS	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
OBJETIVO	Garantizar la correcta liquidación de siniestros mediante la validación y asignación eficiente de recursos, asegurando que las prestaciones de salud facturadas por las IPRESS estén debidamente sustentadas en los documentos requeridos, con el propósito de optimizar el desempeño del servicio y mejorar la calidad de atención a los asegurados.	
ALCANCE	Es de cumplimiento obligatorio para todas las áreas y personal responsables del Programa Servicio Médico Familiar – SEMEFA, estableciendo las responsabilidades y acciones necesarias para ejecutar correctamente los procesos de gestión de la liquidación, en cumplimiento de los lineamientos normativos y operativos de la institución.	
BASE NORMATIVA	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política del Estado. Ley N° 15173, Ley de Creación del Colegio Médico del Perú y sus modificatorias. Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias Ley N° 28770, Ley que regula la utilización de las preexistencias en la contratación de un nuevo seguro de enfermedades y/o asistencia médica con la misma compañía de seguros a la que se estuvo afiliado en el período inmediato anterior. Ley N° 29414, Ley de derechos de los usuarios de servicios de salud. 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 83 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTION DE SINIESTROS	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 29561, Ley que establece la continuidad en la cobertura de preexistencias en el plan de salud de las Entidades Prestadoras de Salud y sus modificatorias. • Ley N° 29571, Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias. • Ley N° 29344, Ley marco de aseguramiento universal en salud y sus modificatorias. • Ley N° 29946, Ley del Contrato de Seguro y sus modificatorias. • Decreto Supremo N°008-2010-SA, que aprobó el Reglamento de la Ley Marco de Aseguramiento en Salud y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 133-2013-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 031-2014-SA, que aprueban Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD. • Decreto Supremo N° 034-2015-SA., Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Supervisión de la Superintendencia Nacional de Salud aplicable a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y unidades de gestión de instituciones prestadoras de servicios de salud - UGIPRESS. • Resolución Ministerial N°502-2016-MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud N°029-MINSA/DIGEPRES-V.02, "Norma Técnica de Salud de la Calidad de la Atención en Salud". • Resolución de Superintendencia N° 045-2014-Superintendencia Nacional de Salud/S que aprueba la norma que regula la Obligación de las IAFAS de informar a la Superintendencia Nacional de Salud los Hechos Relevantes. • Resolución de Superintendencia N° 080-2014-Superintendencia Nacional de Salud/S que aprueba disposiciones relativas a las condiciones mínimas de los convenios o contratos suscritos entre las IAFAS e IPRESS y sus modificatorias. • Resolución de Superintendencia N° 0163-2019-SUSALUD/S. que aprueba el Reglamento de autorización de organización, funcionamiento y registro de las instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud y sus modificatorias. 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 84 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTION DE SINIESTROS	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de Superintendencia N° 002-2023-SUSALUD/S que aprueba el “Reglamento del Modelo de Transacción Electrónica de Datos Estandarizados de Facturación para el Intercambio Prestacional en Salud – Modelo TEDEF - IP” Resolución de Superintendencia N° 0090-2024-SUSALUD/S. Aprueba los “Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS Privadas y Mixtas. Resolución del Consejo Nacional N° 2026-CN-CMP-2000, que aprueba el Estatuto del CMP. Resolución del Consejo Nacional N° 5255-CN-CMP-2007, que aprueba el Contrato de Afiliación a la Prestación del Servicio Médico Familiar del CMP. Resolución del Consejo Nacional N° 14961-CN-CMP-2016, aprueba el reglamento del SEMEFA, con sus modificatorias Resolución del Consejo Nacional N° 15101-CN-CMP-2017 y Resolución del Consejo Nacional N° 100-CN-CMP-2021. Resolución del Consejo Nacional N° 0435-CN-CMP-2024, que aprueba el Reglamento del CMP. 	
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> ACON-ERP: Sistema integrado de gestión que permite automatizar, centralizar y optimizar el proceso de liquidación de servicios de salud. Auditoría administrativa: Verificación del cumplimiento de los procedimientos, la correcta aplicación de tarifas y convenios, y la adecuación de documentos como facturas, órdenes de servicio y autorizaciones, asegurando la consistencia y pertinencia de los registros contables y financieros en el proceso de liquidación. Auditoría médica: proceso de revisión y evaluación del sustento documentario presentado por las clínicas o IPRESS, relacionado con los servicios facturados o como respaldo para la solicitud de cartas de garantía. Su objetivo principal es asegurar que los servicios facturados sean pertinentes, adecuados y estén respaldados por la documentación clínica correspondiente, como informes médicos, órdenes de 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02 2025
	PÁGINA: 85 de 95				

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTION DE SINIESTROS	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<p>atención y protocolos específicos. Este proceso también verifica que los servicios cumplan con los estándares técnicos, las coberturas definidas y las condiciones estipuladas en los convenios, previniendo sobrefacturación, duplicidades o facturación de servicios no justificados. Además, permite identificar y prevenir irregularidades en la emisión de cartas de garantía, garantizando que estas se otorguen únicamente cuando se cumplan los requisitos establecidos y que los procedimientos solicitados sean congruentes con el diagnóstico y las indicaciones médicas pertinentes. Por lo tanto, la auditoría médica prioriza la eficiencia en el uso de los recursos, promoviendo la calidad, la transparencia y la correcta aplicación de los convenios en los procesos de liquidación y facturación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficio Máximo Anual (BMA): Cobertura máxima que se ofrece para cada afiliado, por cada año de vigencia de la póliza de seguros de salud, siempre que el Contrato de Servicio se encuentre vigente • Carta de garantía: Documento de valor jurídico, emitido por SEMEFA, que garantiza el pago de las prestaciones de salud brindada por sus proveedores, según los términos y condiciones establecidos en los planes de salud y el contrato con los proveedores. Es el documento que autoriza la atención de los afiliados en IPRESS que mantienen convenio vigente con el SEMEFA. Tiene una vigencia de 8 días útiles, para ser utilizada por el beneficiario ante la IPRESS y una validez de 30 días útiles a partir de su utilización. Cumplidos ambos plazos, la carta caduca y se invalida. • Detracción: Es un mecanismo tributario establecido por la administración fiscal (SUNAT), mediante el cual se retiene un porcentaje del importe de una operación gravada con el fin de garantizar el pago de tributos. Este monto es depositado en una cuenta especial a nombre del proveedor y puede ser usado exclusivamente para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 86 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTION DE SINIESTROS	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<ul style="list-style-type: none"> • Expediente de facturación: Conjunto de documentos requeridos para procesar un pago por servicios brindados en las IPRESS o una solicitud de reembolso. Debe incluir el original y copia de la factura electrónica, original y copia de la carta de garantía, una copia del DNI del paciente y la hoja SITEDS. • Factura: Documento tributario emitido por un proveedor de bienes o servicios, que acredita la realización de una transacción comercial y detalla los conceptos, montos y tributos asociados. Debe cumplir con los requisitos establecidos por la SUNAT y debe ser emitida a nombre del Colegio Médico del Perú, incluyendo el RUC y la dirección fiscal correspondiente. • Formato TXT: Es un tipo de archivo de texto plano que contiene datos organizados de manera sencilla, sin formatos de estilo, imágenes u otros elementos complejos. Permiten el intercambio de información estructurada entre sistemas, como registros de facturación o datos de compras. Este formato es especialmente útil para su validación y procesamiento en plataformas automatizadas, asegurando la consistencia y precisión de los datos transmitidos. • Gasto No Cubierto: Todo aquel costo asociado a bienes, servicios o procedimientos médicos que no están incluidos dentro de las prestaciones específicas y condiciones pactadas en el plan de salud contratado por el asegurado • Gasto No Reconocido: Gastos no especificados en el Contrato y en la Tabla de Beneficios del SEMEFA y que además no cumplen con las condiciones de cobertura, elegibilidad o documentación exigidas por la IAFA, y, por tanto, no serán asumidos ni reembolsados por la aseguradora. • Gasto No Autorizado: Gastos que no cuentan con la aprobación previa de SEMEFA cuando esta es requerida por las condiciones del plan de salud. Estos gastos son responsabilidad del afiliado y no serán 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 87 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	Nombre del proceso: GESTION DE SINIESTROS	Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
	<p>reembolsados ni cubiertos, salvo excepciones previamente estipuladas en el contrato, como casos de emergencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoja SITEDES: Documento que contiene datos del afiliado relacionados a su filiación, plan de salud, cobertura, copagos y estado. • Prioridad: definida como el tiempo máximo establecido para gestionar un expediente, según los términos establecidos en el contrato. La clasificación de prioridades se organiza en función del tiempo máximo de respuesta requerido. • Nota de crédito: Es un documento financiero utilizado para corregir errores en facturas emitidas previamente, ya sea por montos incorrectos, descuentos no aplicados, devoluciones o anulaciones parciales o totales de servicios facturados. Este documento reduce el valor total de la factura original y debe cumplir con los requisitos legales para ser aceptado en los procesos contables y administrativos. • Prestación de salud: Conjunto de bienes, servicios o procedimientos médicos brindados a un paciente con el fin de prevenir, diagnosticar, tratar o rehabilitar condiciones de salud. Estas prestaciones pueden incluir consultas médicas, exámenes de laboratorio, procedimientos quirúrgicos, tratamientos farmacológicos y cuidados de emergencia, siempre dentro del marco de los planes de salud ofrecidos por SEMEFA. • Registro de compras electrónicas: Es un medio desarrollado de forma simple que permite el registro de comprobantes de pago electrónicos que sustentan las compras y gastos realizados. Este registro se gestiona a través del sistema SAP, lo que asegura una administración eficiente, organizada y alineada con los procesos contables y financieros de la institución. 	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 88 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		Nombre del proceso: GESTION DE SINIESTROS	Versión: V.1		
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO					
		<ul style="list-style-type: none"> • SAP: Es un sistema integrado de planificación de recursos empresariales (ERP) que permite gestionar diversas áreas operativas de una organización, para asegurar el cumplimiento normativo en las operaciones administrativas y financieras. Se utiliza para realizar el registro de compras, la migración de datos financieros y el aseguramiento de la trazabilidad y precisión de los reportes contables. • Siniestro: Acontecimiento o evento que da lugar a las coberturas previstas en el presente manual de procedimientos. • SharePoint: Plataforma de Microsoft que permite gestionar, centralizar y compartir información de manera eficiente entre los usuarios internos de SEMEFA. 			
SIGLAS		<ul style="list-style-type: none"> • AF: Área de Facturación • AC: Área de Contabilidad • AM: Auditoría Médica • CN: Consejo nacional del CMP • DP: Dirección de Prestaciones en salud • PLE: Programa de Libros Electrónicos • SAP: Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de Datos • SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud 			
Proveedor	Entrada	Descripción del Proceso	Salida	Usuario	

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 89 de 95					

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		Nombre del proceso: GESTION DE SINIESTROS			Versión: V.1
DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO					
SEMEFA	Expediente de facturación	Liquidación por convenio	Liquidación procesada	IPRESS	

Requisitos para iniciar el procedimiento		
N°	Descripción del requisito	Origen
1	Solicitud de facturación de expediente	IPRESS

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
1	Recepcionar lotes de expedientes de facturación	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
2	Analizar expedientes de facturación	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
3	Si el expediente presenta observaciones, Devolver expedientes a las IPRESS	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
4	Recepcionar expedientes	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02 2025
	PÁGINA: 90 de 95				

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
5	Si se levantó observaciones del expediente, Elaborar reporte de conformidad en levantamiento de observaciones	Constancia de conformidad	Área de Facturación	Asistente de Facturación
6	Si no se levantan observaciones del expediente, Devolver expedientes a las IPRESS	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
7	Si el expediente no presenta observaciones, Almacenar lotes de expedientes en oficina	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
8	Clasificar expedientes por tiempo máximo de respuesta (Prioridad I, II, III, y IV)	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
9	Realizar auditoria administrativa	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
10	Si la carta de garantía no es correcta, Devolver expedientes a las IPRESS	-		
11	Firmar y enviar carta a las IPRESS con los expedientes observados	Carta adjuntando expedientes observados	Dirección – SEMEFA	Directora
12	Si la carta de garantía es correcta, Evaluar criterios de validez de la Carta de Garantía y la factura	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
13	Registrar observaciones administrativas y/o registro en ACON-ERP para generar liquidación	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
14	Entregar expedientes con numero de liquidación para evaluación de auditoria medica	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
15	Realizar auditoria médica para evaluar pertinencia y cumplimiento normativo	-	Auditoria Medica	Auditor Medico
16	Si los expedientes son observados, Observar expedientes	-	Auditoria Medica	Auditor Medico
17	Elaborar carta de devolución	Carta de devolución	Área de Facturación	Asistente de Facturación

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02 2025
	PÁGINA: 91 de 95				

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
18	Devolver expedientes a las IPRESS	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
19	Si los expedientes no son observados, Aprobar expedientes	Expediente de liquidación aprobado	Auditoria Medica	Auditor Medico
20	Recepcionar y revisar para el armado y escaneado según ACON-ERP	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
21	Recepcionar lotes de expedientes de facturación	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
22	Consolidar expedientes aprobados en el ACON-ERP	Listado de expedientes aprobados	Área de Facturación	Asistente de Facturación
23	Elaborar preliminar de tramas TEDEF-IP	Informe preliminar de tramas	Área de Facturación	Asistente de Facturación
24	Enviar expedientes digitales al área de contabilidad, adjuntando trama TEDEF-IP preliminar	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
25	Revisar y validar expedientes recibidos	-	Contabilidad SEMEFA	Contadora
26	Si los expedientes presentan observación, Notificar observaciones encontradas vía correo electrónico	-	Contabilidad SEMEFA	Contadora
27	Recibir mensaje con informe de observaciones	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
28	Si no se levantan observaciones , Devolver expedientes a las IPRESS	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
29	Si se levantan observaciones, Informar validación de trama TEDEF-IP al Área de Facturación	-	Contabilidad SEMEFA	Contadora

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02 2025
	PÁGINA: 92 de 95				

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
30	Enviar trama TEDEF-IP a SUSALUD	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
31	Remitir copia a Dirección de SEMEFA	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
32	Recepcionar copia y registrar	-	Dirección SEMEFA	Directora
33	Si los expedientes no presentaran observaciones, se da evento paralelo, Informar validación de trama TEDEF-IP al Área de Facturación y Migrar liquidaciones previamente validadas en el ACON-ERP al SAP	-	Contabilidad SEMEFA	Contadora
34	En el caso de Informar validación de trama TEDEF-IP al Área de Facturación	-	Contabilidad SEMEFA	Contadora
35	Enviar trama TEDEF-IP a SUSALUD	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
36	Remitir copia a Dirección de SEMEFA	-	Área de Facturación	Asistente de Facturación
37	Recepcionar copia y registrar	-	Dirección SEMEFA	Directora
38	En el caso de Migrar liquidaciones previamente validadas en el ACON-ERP al SAP	-	Contabilidad SEMEFA	Contadora
39	Generar registros de compras en el SAP	-	Contabilidad SEMEFA	Contadora
40	Calcular detracciones a cada expediente	-	Contabilidad SEMEFA	Contadora
41	Realizar pago de detracciones a la SUNAT	-	Contabilidad SEMEFA	Contadora
42	Validar registros de compras en el PLE de la SUNAT	Listado de lotes TXT	Contabilidad SEMEFA	Contadora

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documento generado	Unidad de Organización	Responsable
43	Revisar registro de compras y otorga conformidad a solicitud de pago de facturación	-	Contabilidad SEMEFA	Contadora
44	Evento paralelo, primera actividad, Comunicar conformidad a Dirección a SEMEFA	-	Contabilidad SEMEFA	Contadora
45	Revisar y validar conformidad enviada	-	Dirección SEMEFA	Directora
46	Evento paralelo, segunda actividad, Solicitar pago de facturación a la Secretaría de Economía del Consejo Nacional del CMP	-	Contabilidad SEMEFA	Contadora
47	Otorgar conformidad al registro de compra	-	Contabilidad CEN	Contador CEN
48	Comunicar a Tesorería del CEN sobre el monto correspondiente a pagar	-	Contabilidad CEN	Contador CEN
49	Se da un evento en paralelo, por un lado, Enviar constancia de pago a SEMEFA	-	Tesorería CEN	Tesorero CEN
50	Se da un evento en paralelo, por otro lado, Realizar el pago a las IPRESS	-	Tesorería CEN	Tesorero CEN
51	Recibir constancia de pago	-	Contabilidad SEMEFA	Contadora
Indicador de Desempeño				
Tasa de Expedientes Liquidados		Mide la proporción de expedientes procesados y aprobados para pago respecto al total de expedientes recibidos. Este indicador permite evaluar la eficiencia del proceso de liquidación y la capacidad de respuesta del Área de Auditoría Médica del SEMEFA		

 COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ	GESTIÓN POR PROCESOS		COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	MAPR O-01	VERSIÓN V.01	
	EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR (SEMEFA)		FECHA:	20	02	2025
	PÁGINA: 94 de 95					

V.3 Ficha técnica del indicador (KPI) de desempeño

Tabla 2. Ficha técnica del indicador de desempeño

Proceso	<i>Gestión de Siniestros</i>
Objetivo	<i>Medir la eficiencia en la liquidación de expedientes para garantizar la correcta gestión de pagos a las IPRESS</i>
Indicador (KPI)	<i>Tasa de Expedientes Liquidados</i>
Fórmula	$Tasa\ de\ Expedientes\ Liquidados = \frac{Número\ de\ expedientes\ liquidados}{Número\ total\ de\ expedientes\ recibidos} \times 100$
Frecuencia	<i>Anual</i>
Valor base	<i>70.82% (según datos de 2024)</i>
Estándar	<i>≥ 75% de expedientes liquidados respecto al total recibido</i>
Fuente de datos	<i>Reportes del Área de Auditoría Médica del SEMEFA</i>
Responsable	<i>Área de Auditoría Médica</i>



COLEGIO MÉDICO
DEL PERÚ

GESTIÓN POR PROCESOS

COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

EL PROGRAMA SERVICIO MÉDICO FAMILIAR
(SEMEFA)

CÓDIGO:

MAPR
O-01

VERSIÓN |
V.01

FECHA:

20

02

2025

PÁGINA: 95 de 95