

## **RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA**

**N° 120-2020-SUSALUD/S**

**Lima, 09 de diciembre de 2020**

### **VISTOS:**

El Informe N° 00796-2020/OGAJ, de fecha 27 de noviembre de 2020, de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

### **CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1158 y modificatoria, Decreto Legislativo N° 1289 se disponen medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud por Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), constituyéndose como un organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio de Salud, con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera;

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM dispone la obligación de todas las entidades de la administración pública de contar con un Libro de Reclamaciones, en el que los ciudadanos puedan formular sus reclamos, entendidos como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario, respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa. Asimismo, se establece que mediante resolución del Titular de la Entidad, se designará al responsable del Libro de Reclamaciones;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la gestión pública, con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida;

Que, de acuerdo al informe de vistos, se ha advertido que si bien la vigencia de las disposiciones del citado Decreto Supremo, se encuentran sometidas a una condición (plazos, cronograma y condiciones de adecuación dictados a través de Resolución de Secretaría de Gestión Pública, que a la fecha no ha emitido), presenta diversos artículos de naturaleza autoaplicativa que pueden ser objeto de implementación en la Superintendencia Nacional de Salud, dado que no necesitan un desarrollo legal o logístico posterior para ello (sobre todo aquellos que no guardan relación con la implementación de una plataforma digital de atención de reclamos a cargo de la PCM), y que favorecen la mejora en la gestión institucional, en el aspecto relacionado con la atención de los reclamos presentados por los usuarios, por una presunta inconformidad en los servicios que ésta Superintendencia presta, razón por la cual, resulta necesario dictar las disposiciones que viabilicen un nuevo enfoque en la gestión del Libro de Reclamaciones.

Que, en atención a ello, el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha

designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación;

Que, a través de la Resolución de Superintendencia N° 064-2020-SUSALUD/S, se designó a la abogada Rosa Victoria Urtecho Paredes, como Responsable del Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Salud, y como responsable alterna a la abogada Susana Patricia Higashiona Gutiérrez;

Que, de acuerdo lo expresado en párrafos precedentes y a la normativa mencionada, a fin de promover el cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, resulta necesario designar a los nuevos responsables titular y alterno del Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Salud, lo cual, deberá efectuarse a través de Resolución de Gerencia General, por lo que corresponde dejar sin efecto la Resolución de Superintendencia mencionada en el párrafo anterior;

Con los vistos del Gerente General y del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica de la Superintendencia Nacional de Salud, y;

De conformidad con el 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 su modificatoria, el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 008-2014-SA, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública y el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el Decreto Supremo que dispone la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- DEJAR SIN EFECTO** la Resolución de Superintendencia N° 064-2020-SUSALUD/S.

**Artículo 2.- DISPONER** la publicación de la presente resolución en el portal web institucional ([www.gob.pe/susalud](http://www.gob.pe/susalud)).

**Regístrese y comuníquese.**

**CARLOS MANUEL ACOSTA SAAL  
SUPERINTENDENTE**