

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 017-2021-SUSALUD/GG

Lima, 23 de marzo de 2021

VISTOS:

El Memorándum N° 00064-2021-SUSALUD/GG, de fecha 19 de marzo de 2021 y el Informe N° 00166-2021/OGAJ, de fecha 23 de marzo de 2021, 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° 007-2020-PCM establece un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, 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 Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida;

Que, el artículo 2 del Decreto Supremo en mención, señala que tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública; no obstante lo antes indicado, la segunda disposición complementaria final del citado Decreto Supremo, señala que entra en vigencia al día siguiente de su publicación, sin embargo, sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública aprueba en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la publicación del mencionado Decreto Supremo;

Que, a través de Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, que tiene por finalidad proporcionar a las entidades y empresas de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de las personas;

Que, 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, el artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2014-SA, refiere que la Secretaría General (hoy Gerencia General) es el órgano de Alta Dirección dependiente de la Superintendencia, que se constituye como la máxima autoridad administrativa de la entidad y actúa como nexo de coordinación entre la Alta Dirección y los órganos de administración interna;

Que, a través de la Resolución de Gerencia General N° 089-2020-SUSALUD/GG, se designó a la abogada Susana Patricia Higashionna Gutiérrez, como responsable titular, encargada de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Superintendencia Nacional de Salud, y como responsable alterna a la abogada Brenda Melissa Castañeda Patiño de García;

Que, de acuerdo a los documentos de vistos, resulta pertinente designar a un nuevo/a responsable titular encargado/a de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Superintendencia Nacional de Salud, asimismo, corresponde designar a un/una servidor/a que ejerza las funciones de responsable alterno/a que reemplazará al/a la titular en su ausencia;

Con los vistos 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 Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública y el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 008-2014-SA.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Gerencia General N° 089-2020-SUSALUD/GG.

Artículo 2.- DESIGNAR al abogado **LUIS EDGAR CALDERON VALER**, como responsable titular, encargado de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Superintendencia Nacional de Salud, en adición a sus funciones de Asesor de Gerencia General, sin ocasionar gasto adicional a la entidad.

Artículo 3.- DESIGNAR a la abogada **SUSANA PATRICIA HIGASHIONNA GUTIERREZ**, como responsable alterna, encargada de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Superintendencia Nacional de Salud, quien reemplazará al titular en su ausencia, en adición a sus funciones de especialista legal de la Oficina General de Asesoría Jurídica, sin ocasionar gasto adicional a la entidad.

Artículo 4.- DISPONER que el responsable titular encargado de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Superintendencia Nacional de Salud, dé cuenta trimestralmente a la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, los resultados del proceso de gestión de reclamos, quien a su vez reportará ello a la Gerencia General a fin de que se implementen las acciones pertinentes de mejora continua de gestión interna o de prestación de bienes y servicios que brinda SUSALUD.

Artículo 5.- DISPONER la notificación de la presente resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación.

Artículo 6.- NOTIFICAR la presente resolución a los servidores designados, así como a todos los órganos de SUSALUD para conocimiento y fines.

Artículo 7.- DISPONER la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano y en el portal web institucional (www.gob.pe/susalud).

Regístrese, comuníquese y publíquese

**WALTER EFRAIN BORJA ROJAS
GERENTE GENERAL**