

**DEBE DECIR:**

(...)

"Que, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 867-2008-OS/CD..."

(...)

737933-1

**ORGANISMOS TECNICOS  
ESPECIALIZADOS**

**SERVICIO NACIONAL  
DE AREAS NATURALES  
PROTEGIDAS POR EL ESTADO**

**Encargan funciones de Jefa de la Oficina  
de Asesoría Jurídica del SERNANP**

**RESOLUCIÓN PRESIDENCIAL  
N° 003-2012-SERNANP**

Lima, 5 de enero de 2012

**CONSIDERANDO:**

Que, conforme a lo establecido en el numeral 2) de la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1013, se creó el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP, como organismo público técnico especializado con personería jurídica de derecho público interno, constituyéndose en pliego presupuestal adscrito al Ministerio del Ambiente;

Que, el Reglamento de Organización y Funciones del SERNANP aprobado por Decreto Supremo N° 006-2008-MINAM establece en su artículo 5° que la Oficina de Asesoría Jurídica es un órgano de asesoramiento de la entidad;

De conformidad con las atribuciones contenidas en el artículo 11°, literal h), del Reglamento de Organización y Funciones del SERNANP aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2008-MINAM.

**SE RESUELVE:**

**Artículo Único.-** Encargar a partir del 05 de enero de 2012, a Miriam Mercedes Cerdán Quilliano, las funciones de Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP.

Regístrese y comuníquese.

**PEDRO GAMBOA MOQUILLAZA**  
Jefe

737912-1

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE ASEGURAMIENTO EN SALUD**

**Aprueban Reglamento General para la  
Atención de los Reclamos y Quejas de  
Usuarios de las IAFAS e IPRESS**

**RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA  
N° 160-2011-SUNASA/CD**

Lima, 20 de diciembre de 2011

**VISTOS:**

El Informe N° 00285-2011/IRAR del 30 de noviembre de 2011 de la Intendencia de Regulación, Autorización y Registro y el Informe Jurídico N° 004-2011-SUNASA/OGAJ del 25 de noviembre de 2011 de la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 9° de la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud - Ley N° 29344, dispone la creación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA), sobre la base de la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud, como organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio de Salud, con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera y encargada de registrar, autorizar, supervisar y regular a las instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud, así como supervisar a las instituciones prestadoras de servicios de salud en el ámbito de su competencia;

Que, mediante Resolución de Superintendencia N° 024-2003-SEPS/CD se aprobó el Reglamento para la atención de reclamos de los usuarios de las Entidades Prestadoras de Salud, el mismo que ha sido modificado mediante Resolución de Superintendencia N° 016-2007-SEPS/CD, siendo que en el transcurso de la vigencia de las citadas normas se ha constatado determinados aspectos de las mismas que resulta necesario precisar y/o modificar, adecuándose a las nuevas funciones de la SUNASA establecidas en la Ley N° 29344 y su Reglamento;

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el Título II Capítulo II, artículo 11° inciso h) del Reglamento de la Ley N° 29344 aprobado por Decreto Supremo N° 008-2010-SA, corresponde a la SUNASA definir el procedimiento de atención al usuario en el Aseguramiento Universal en Salud (AUS), incluido el proceso de Atención de Reclamos y Quejas, en los casos de responsabilidad solidaria de las IAFAS con las IPRESS por los planes de salud que oferta a través de su infraestructura propia o de terceros;

Que, en tal sentido, resulta imperativo dotar a los usuarios en el Aseguramiento Universal en Salud (AUS) de un instrumento jurídico que contemple mecanismos inspirados en los principios de celeridad, simplicidad y eficacia que garanticen la tutela de sus derechos y la correcta atención de los reclamos que planteen ante las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) o las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), así como habilitar la instancia de Queja ante la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA), acorde a lo dispuesto en el artículo 113° del Decreto Supremo N° 008-2010-SA;

Que, el artículo 24° quinto acápite del Reglamento de la Ley Marco de Aseguramiento Universal señala que las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) son responsables frente a los usuarios por las prestaciones de salud con oportunidad y calidad que brinden, así mismo el artículo 29° establece los derechos e información que las IPRESS deben de garantizar a los usuarios;

Que, el Artículo 5° Numeral 3 de la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, establece que las Garantías Explícitas en Salud de acceso, calidad, protección financiera y oportunidad, incluyen a toda la población cubierta bajo el esquema de Aseguramiento Universal en Salud, siendo que dicho esquema incluye tanto al Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (PEAS), como a los Planes Complementarios y Específicos, acorde a lo dispuesto en el artículo 12° de la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud;

Que, el Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Ley N° 29571 establece en su artículo 67° numeral 2 que la prestación de servicios y la comercialización de productos de salud a los consumidores se rigen por las disposiciones establecidas en la Ley N° 26842, Ley General de Salud, normas complementarias, modificatorias o las que la sustituyan y en lo que no se oponga por las disposiciones del presente Código, encontrándose en dicho marco normativo también

la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud - Ley N° 29344 y su Reglamento aprobado por D.S. N° 008-2010-SA;

Que, conforme a lo dispuesto en el inciso r) del artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNASA, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2011-SA, es función del Consejo Directivo aprobar las normas que regulan los procedimientos de Atención de los Reclamos y Quejas de los usuarios del AUS;

Que, acorde con lo señalado en los incisos e) y w) del artículo 10° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNASA antes mencionado, es función del Despacho del Superintendente proponer al Consejo Directivo, para su aprobación, las normas relacionadas con el proceso de AUS, en materia de su competencia, de acuerdo al marco legal vigente, así como expedir Resoluciones que le correspondan en cumplimiento de los acuerdos del Consejo Directivo;

Con el visado del Superintendente Adjunto, de la Intendencia de Regulación, Autorización y Registro, y de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en Sesión Ordinaria N° 014-2011-CD/SUNASA de fecha 21 de julio de 2011 y ratificado en Sesión Ordinaria N° 023-2011-CD/SUNASA de fecha 13 de diciembre de 2011; así como a las facultades conferidas por las normas precedentemente citadas.

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- APROBAR** el "Reglamento General para la Atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las IAFAS e IPRESS", que consta de tres (03) Títulos, cuarenta y cuatro (44) artículos, dos (2) Disposiciones Complementarias Transitorias y tres (03) Anexos, cuyo texto forma parte de la presente Resolución:

**Anexo 1:** Tabla de Clasificación de Causas de Reclamos.

**Anexo 2:** Formato del Reporte Mensual de Reclamos y su Instructivo (Anexo 2A).

**Anexo 3:** Formato de Ficha de Reclamo en Salud.

**Artículo 2°.-** El Superintendente dictará las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución, pudiendo precisarla en sus alcances, así como actualizar sus Anexos dando cuenta de ello al Consejo Directivo de la SUNASA.

**Artículo 3°.-** La presente Resolución entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano. En la misma fecha, serán publicados en el portal web institucional de la SUNASA ([www.sunasa.gob.pe](http://www.sunasa.gob.pe)), el Reglamento General para la Atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las IAFAS e IPRESS y sus anexos.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

ELÍAS MELITÓN ARCE RODRÍGUEZ  
Superintendente

737790-1

### Aprueban Reglamento de Autorización de Organización, Funcionamiento y Registro de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud

#### RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 161-2011-SUNASA/CD

Lima, 20 de diciembre de 2011

VISTOS:

El Informe N° 00329-2011/IRAR del 12 de diciembre de 2011 de la Intendencia de Regulación, Autorización y Registro, el Informe Jurídico N° 007-2011-SUNASA/OGAJ

del 20 de diciembre de 2011 de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante el artículo 9° de la Ley de Marco de Aseguramiento Universal en Salud, Ley N° 29344, se crea la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA) sobre la base de la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud (SEPS) como el organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio de Salud, con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera, encargado de registrar, autorizar, supervisar y regular a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS);

Que, el artículo 7° de la Ley enumera a las IAFAS encargadas de administrar los fondos destinados al financiamiento de prestaciones de salud u ofrecer coberturas de riesgos de salud a sus afiliados, entre las que se encuentra el Seguro Integral de Salud (SIS), Seguro Social de Salud (EsSalud), Sanidades de las Fuerzas Armadas, Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Entidades Prestadoras de Salud (EPS), Compañías de Seguros Privados de Salud, Entidades de Salud que ofrecen servicios de salud prepagadas, Autoseguros y Fondos de Salud, y otras modalidades de aseguramiento públicos, privados o mixtos distintas a las señaladas anteriormente;

Que, el artículo 10° del Reglamento de la Ley N° 29344, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2010-SA, define a las IAFAS como instituciones o empresas públicas privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas jurídicas que tienen como objetivo la captación y gestión de fondos para el aseguramiento de las prestaciones de salud incluidas en los planes que ofertan; siendo que para su constitución están obligadas a solicitar su autorización de organización y funcionamiento, así como su registro ante la SUNASA;

Que, el artículo 12° del citado Reglamento dispone que las IAFAS, según su naturaleza deberán solicitar a la SUNASA, se le otorgue Autorización de Organización, para lo cual deberán cumplir con los requisitos que determine la SUNASA; asimismo, corresponde a la SUNASA definir por norma el proceso de otorgamiento de la Autorización de Organización;

Que, el artículo 13° del Reglamento señala que los organizadores de las IAFAS deberán solicitar a la SUNASA su Autorización de Funcionamiento, encontrándose exceptuadas de dicho trámite las IAFAS públicas creadas por Ley;

Que, la Novena Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2010-SA, establece que las IAFAS existentes a la vigencia de dicho Reglamento, incluidos EsSalud, el SIS y los Fondos de Aseguramiento en Salud de las Fuerzas Armadas y Policiales, quedarán registradas como tales de pleno derecho y comprendidas en el ámbito de supervisión de la SUNASA, sin perjuicio de las normas de implementación que ésta establezca;

Que, en atención a lo expuesto, resulta imperativo precisar y desarrollar con mayor detalle los requisitos necesarios y los procedimientos aplicables para el otorgamiento de la Autorización de Organización y Funcionamiento, así como implementar el Registro de IAFAS;

Que, conforme a lo dispuesto en el inciso n) del artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNASA, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2011-SA, en concordancia con los literales c) y m) del artículo 47° del Reglamento de la Ley N° 29344, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2010-SA, es función del Consejo Directivo aprobar los Reglamentos para el ejercicio de la función de Registro y Autorización de la SUNASA;

Que, acorde con lo señalado en los incisos e) y w) del artículo 10° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNASA antes mencionado, es función del Despacho del Superintendente proponer al Consejo Directivo, para su aprobación, las normas relacionadas con el proceso de AUS, en materia de su competencia, de acuerdo al marco legal vigente, así como expedir Resoluciones que le correspondan en cumplimiento de los acuerdos del Consejo Directivo;