



## *Resolución Secretarial*

**VISTOS:** El Memorando N° 000229-2023-SIS/SG de la Secretaría General; el Informe Legal N° 000147-2023-SIS/OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica del Seguro Integral de Salud; y,

### **CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 3 del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Integral de Salud – SIS, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-SA, modificado por Decreto Supremo N° 002-2016-SA, señala que el SIS es un Organismo Público Ejecutor adscrito al Ministerio de Salud que cuenta con personería jurídica de derecho público interno, autonomía técnica, funcional, económica, financiera y administrativa, y constituye un Pliego Presupuestal con independencia para ejercer sus funciones con arreglo a ley;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, señala como 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”*;

Que, el precitado decreto supremo establece en su numeral 3.2 que, *“se encuentran fuera del alcance de la presente norma los reclamos que se deriven de los servicios de salud que se sujetan a las disposiciones del Decreto Supremo N° 002-2019-SA o norma que la sustituya”*;

Que, el literal d) del artículo 7 del citado decreto supremo 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, mediante la 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", señalando en su numeral 4.4 que *"Las entidades o empresas públicas que se encuentran excluidas del ámbito de aplicación de la presente norma, informan anualmente a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, los reclamos que les hayan sido presentados para su atención bajo la normativa que les aplique"*;

Que, el artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones del SIS, refiere que la Secretaría General es el órgano de la Alta Dirección que depende de la Jefatura del Seguro Integral de Salud, que se constituye como la máxima autoridad administrativa y actúa como nexo de coordinación entre la Alta Dirección y los Órganos de asesoramiento y de apoyo del Seguro Integral de Salud;

Que, a través del Memorando N° 000229-2023-SIS/SG, la Secretaría General propone a los responsables como titular y alterno, encargados de asegurar la gestión de reclamos del Seguro Integral de Salud;

Que, mediante Informe Legal N° 000147-2023-SIS/OGAJ, el Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica considera que resulta viable que el Secretario General, en su calidad de máxima autoridad administrativa, emita el acto resolutorio que designe a los servidores como responsables titular y alterno, encargados de asegurar la gestión de reclamos del Seguro Integral de Salud, en adición a sus funciones;

Con el visto del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica;  
y,

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; y, en el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Integral de Salud, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-SA, modificado por Decreto Supremo N° 002-2016-SA.

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Designar como responsables titular y alterno, encargados de asegurar la gestión de reclamos del Seguro Integral de Salud, en adición a sus funciones en cumplimiento de la normativa vigente, a los siguientes servidores:

- Responsable Titular: Roger Samuel Bautista Contreras.
- Responsable Alterno: Gabriela Sotomayor Medina.

**Artículo 2.-** Notificar la presente resolución a los interesados y los órganos del Seguro Integral de Salud.

**Artículo 3.-** 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 las designaciones.

**Artículo 4.-** Disponer la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional del Seguro Integral de Salud.

Regístrese y comuníquese.

Documento firmado digitalmente

**PEDRO OSCAR FLORES DEXTRE**  
Secretario General del Seguro Integral de Salud