

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 028-2025-SUSALUD/GG

Lima, 26 de febrero de 2025

VISTOS:

El Memorándum N° 000403-2024-SUSALUD-IID, el Informe N° 000328-2024-SUSALUD-IID, el Memorándum N° 001462-2024-SUSALUD-IID y el Informe N° 002142-2024-SUSALUD-IID de la Intendencia de Investigación y Desarrollo; el Memorándum N° 000220-2024-SUSALUD-OGPP, el Memorándum N° 000194-2025-SUSALUD-OGPP y el Informe Técnico N° 08-2025-SUSALUD-OGPP, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; los Informes N° 000213-2025-SUSALUD-OGAJ y N° 000212-2025-SUSALUD-OGAJ, de la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo señalado en los artículos 3 y 5 del Decreto Legislativo N° 1158, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Salud que tiene competencia nacional sobre las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) y Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS);

Que, el numeral 1 del artículo 8 del citado Decreto Legislativo, modificado por el Decreto Legislativo N° 1289, establece como funciones de SUSALUD: *“Promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las IAFAS o IPRESS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación”*;

Que, el numeral 5.2 del procedimiento E4.P01 V.1 Control de Documentos y de Registros, aprobado con Resolución de Secretaría General N° 026-2016-SUSALUD/SG, define como Documento Normativo a aquel documento oficial y aprobado que regula la gestión interna de SUSALUD. Según la clasificación de documentos normativos, la Guía es el documento que permite regular internamente las actividades de los procesos a fin de darle dinamismo y eficiencia, estableciendo pautas orientadas a un ordenamiento y control de la gestión interna;

Que, el anexo 9.8 del procedimiento E4.P01 V.1 Control de Documentos y de Registros citado, establece la clasificación, estructura y niveles de aprobación de la Guía, por tratarse de un documento normativo de SUSALUD;

Que, de acuerdo a los informes técnicos, la Intendencia de Investigación y Desarrollo solicita la aprobación de la Guía de la Mesa de Ayuda en los Sistemas Informáticos de la Superintendencia Nacional de Salud con Código: S4.G01.V.0, dando su conformidad a la denominación y codificación correcta, de acuerdo a la propuesta realizada por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto;

Que, el objetivo de la citada Guía es establecer el flujo de gestión de las peticiones o incidentes por la Mesa de Ayuda, a través del personal de la Intendencia de Investigación y Desarrollo; con la finalidad de brindar asistencia y/o atención de soporte técnico y accesos relacionados con el uso de las plataformas o sistemas desplegados por la Entidad, los cuales están a disposición de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS;

Que, mediante informes de vistos, la Oficina General de Asesoría Jurídica emitió opinión legal favorable para la aprobación del documento normativo, el cual cuenta previamente con la revisión, reformulación y opinión técnica favorable de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y la validación de la Intendencia de Investigación y Desarrollo,

como órgano que formuló la referida propuesta; por lo que resulta necesario continuar con el correspondiente trámite de aprobación;

Con los vistos del Gerente General, del Intendente de la Intendencia de Investigación y Desarrollo, de la Directora General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y de la Directora General de la Oficina General de Asesoría Jurídica de la Superintendencia Nacional de Salud;

Estando a lo dispuesto por 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, modificado por el Decreto Legislativo N° 1289, y el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud, aprobado por el Decreto Supremo N° 008-2014-SA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el documento normativo “**Guía de la Mesa de Ayuda en los Sistemas Informáticos de la Superintendencia Nacional de Salud con Código S4.G01 V.0**”; cuyo anexo forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2.- DISPONER que la aplicación del documento normativo aprobado en el artículo precedente, corresponde a la Intendencia de Investigación y Desarrollo y los Órganos Desconcentrados de la Superintendencia Nacional de Salud.

Artículo 3.- DISPONER que la presente Resolución y sus anexos sean publicados en la página web institucional (www.gob.pe/susalud).

Regístrese y comuníquese.

**CARLOS ALBERTO MAS MÁRQUEZ
GERENTE GENERAL**