



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

VISTOS:

El Informe N° 000079-2025-SALUDPOL/GG-OTI del 03 de junio de 2025, de la Oficina de Tecnología de la Información; el Proveído N° 001505-2025-SALUDPOL/GG del 03 de junio de 2025, de la Gerencia General; el Memorando N° 002273-2025-SALUDPOL/GG-OA del 09 de junio de 2025, de la Oficina de Administración; y, el Informe N° 000615-2025-SALUDPOL/GG-OAJ del 10 de junio de 2025, de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1174, Ley del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, y modificatorias, se dispone la adecuación del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SaludPol a los alcances de la normatividad vigente, reconociéndose su personería jurídica de derecho público adscrita al Ministerio del Interior, y otorgándole autonomía técnica, administrativa, económica, financiera, presupuestal y contable;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM referido a la "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones" estableció que las entidades de la administración pública señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General" aprobada con Decreto Supremo N° 04-19-JUS, deben contar con un Libro de Reclamaciones, medio por el cual los administrados pueden formular sus reclamos. Asimismo, el artículo 5 de la citada norma legal señala que: "Mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad";

Que, la Contraloría General de la República mediante la Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG del 21 de diciembre de 2015, aprobó la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones", la cual tiene por finalidad de fortalecer la verificación atribuida a la Contraloría General de la República a través de su Órgano de Control Institucional, ello en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM se creó la Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano, cuyo dominio en internet es www.gob.pe, y que se constituye como el único punto de contacto digital del Estado Peruano con los ciudadanos y personas en general, basado en una experiencia sencilla, consistente e intuitiva de acceso a información institucional, trámites y servicios públicos digitales. El cual es administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI);

Que, mediante Decreto Supremo 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; y, tiene 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, la citada norma supra, en su inciso 1 del artículo 5 dispone que la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones”, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, asimismo, las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo. Así también, el inciso 2 señala que el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe);

ACCIONES DE SALUDPOL

Que, mediante Informe N° 000519-2025-SALUDPOL/GG-DA-UGA del 21 de marzo de 2025, la Unidad de Gestión del Asegurado de la Dirección del Asegurado, emite opinión precisando, entre otros, que corresponde al SALUDPOL tener dos (02) Libros de Reclamaciones (LDR), uno de acuerdo al Decreto Supremo N° 002-2019-SA, el cual atenderá reclamos en salud; y otro normado por el Decreto Supremo N° 007-202-PCM para reclamos administrativos;

Que, mediante Informe N° 000079-2025-SALUDPOL/GG-OTI del 03 de junio de 2025, la Oficina de Tecnología de la Información, emite opinión señalando, entre otros, lo siguiente: “3.1 El SALUDPOL debe contar dos (02) Libros de Reclamaciones (LDR) implementados en el portal institucional GOB.PE. 3.2 El SALUDPOL no califica para contar con un Libros de Reclamaciones (LDR) administrativo de manera independiente, sin perjuicio a ello, su implementación deberá realizarse a través del LDR del Ministerio del Interior (MININTER). (...) 3.4 El Libros de Reclamaciones (LDR) no sólo es una obligación legal, sino también una herramienta estratégica para fortalecer la relación con nuestros asegurados y sus familiares derechohabiente, mejorar la calidad de los servicios y consolidar una gestión institucional más transparente, responsable y orientada a la mejora continua.”;

Que, mediante Proveído N° 001505-2025-SALUDPOL/GG del 03 de junio de 2025, la Gerencia General dispone encomendar la responsabilidad del Libro de Reclamaciones Administrativo a la Oficina de Asesoría Jurídica. Asimismo, mediante Memorando N° 000714-2025-SALUDPOL/GG-OAJ del 09 de junio de 2025, la Oficina de Asesoría Jurídica requiere a la Oficina de Administración presentar a un representante para asumir la responsabilidad del Libro de Reclamaciones del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SaludPol;

Que, mediante Memorando N° 002273-2025-SALUDPOL/GG-OA del 09 de junio de 2025, la Oficina de Administración precisa que el representante de la Oficina es el Servidor César Enrique Castromonte Menacho, para efecto de ser considerado en el acto resolutorio que formalice a los responsables del Libro de Reclamaciones del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SaludPol;

Que, atendiendo a los Informes de la Oficina de Tecnología de la Información y la Oficina de Administración citados en los considerados que antecede, mediante Informe N° 000615-2025-SALUDPOL-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica, considera viable legalmente la emisión del acto resolutorio que disponga la designación del servidor Carlos Eduardo de Jesús Rosas Vásquez, como Responsable Titular del Libro de Reclamaciones de SaludPol, en adición a sus funciones, así como la designación del servidor César Enrique Castromonte Menacho, como Responsable Alterno del Libro de Reclamaciones de SaludPol, en adición a sus funciones, toda vez que se encuentra conforme con la normativa vigente sobre la materia;

Que, el artículo 7° del Decreto Supremo 007-2020-PCM establece que; “La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien ésta delegue, tiene las siguientes responsabilidades: (...) d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable 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 (03) días hábiles de efectuada la designación, debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación (...)”. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital;

Que, el artículo 13 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1174, Ley del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2015-IN, establece que el Gerente General es el titular del Fondo y la máxima autoridad ejecutiva y administrativa, asimismo dirige, supervisa y coordina las actividades administrativas y operativas de SaludPol, y ejecuta los acuerdos del Directorio;

De conformidad con lo dispuesto por el numeral 68.6 del artículo 68 del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital; el Decreto Legislativo N° 1174, Ley del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-2015-IN; y con el visado de la Oficina de Administración, la Oficina de Tecnología de la Información y la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Responsable Titular del Libro de Reclamaciones

Designar, a partir de la publicación de la presente resolución, al servidor Carlos Eduardo de Jesús Rosas Vásquez, como Responsable Titular del Libro de Reclamaciones del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SaludPol, en adición a sus funciones, para el ejercicio del año 2025, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y sus normas complementarias.

Artículo 2.- Responsable Alterno del Libro de Reclamaciones

Designar, a partir de la publicación de la presente resolución, al servidor César Enrique Castromonte Menacho, como Responsable Alterno del Libro de Reclamaciones del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SaludPol, en adición a sus funciones, para el ejercicio del año 2025, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y sus normas complementarias.

Artículo 3.- Comunicación

Poner a conocimiento la designación del Responsable Titular y Alterno del Libro de Reclamaciones del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SaludPol, a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Artículo 4.- Responsabilidad

Encargar a la Oficina de Tecnología de la Información, las acciones correspondientes que se derivan de la implementación del Libro de Reclamaciones del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú – SaludPol.

Artículo 5.- Publicación

Disponer que la Oficina de la Oficina de Tecnología de la Información realice la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú (www.saludpol.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y archívese

Documento firmado digitalmente

HECTOR HELLMUTH BERASTAIN MERINO
GERENTE GENERAL
GERENCIA GENERAL