

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Designan responsables titular y alterna encargadas de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Superintendencia Nacional de Salud

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 089-2020-SUSALUD/GG

Lima, 9 de diciembre de 2020

VISTOS:

El Informe N° 00796-2020/OGAJ, de fecha 27 de noviembre de 2020, 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° 042-2011-PCM dispone la obligación de todas las entidades de la administración pública de contar con un Libro de Reclamaciones, en el que los ciudadanos puedan formular sus reclamos, entendidos como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario, respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa. Asimismo, se establece que mediante Resolución del Titular de la Entidad, se designará al responsable del Libro de Reclamaciones;

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 gestión 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, también regula que 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, de acuerdo al informe de vistos, se ha advertido que si bien la vigencia de las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se encuentran sometidas a una condición (plazos, cronograma y condiciones de adecuación dictados a través de Resolución de la Secretaría de Gestión Pública, que a la fecha no ha emitido), presenta diversos artículos de naturaleza autoaplicativa que pueden ser objeto de implementación en la Superintendencia Nacional de Salud, dado que no necesitan un desarrollo legal o logístico posterior para ello (sobre todo aquellos que no guardan relación con la

implementación de una plataforma digital de atención de reclamos a cargo de la PCM), y que favorecen la mejora en la gestión institucional, en el aspecto relacionado con la atención de los reclamos presentados por los usuarios, por una presunta inconformidad en los servicios que esta Superintendencia brinda;

Que, en atención a ello, 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 ésta 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, responsable de conducir estratégicamente las actividades de los órganos de administración interna de SUSALUD; constituye la máxima autoridad administrativa y actúa como nexo de coordinación entre la Alta Dirección y los órganos de administración interna;

Que, mediante Resolución de Superintendencia N° 120-2020-SUSALUD/S, se ha dejado sin efecto la designación de la abogada Rosa Victoria Urtecho Paredes, como Responsable del Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Salud, y como responsable alterna a la abogada Susana Patricia Higashiona Gutiérrez;

Que, en tal sentido, 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, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Decreto Supremo que dispone la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones 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.- DESIGNAR a la abogada SUSANA PATRICIA HIGASHIONNA GUTIERREZ, especialista legal de la Oficina General de Asesoría Jurídica, como responsable titular, encargada de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Superintendencia Nacional de Salud, en adición a sus funciones, sin ocasionar gasto adicional a la entidad.

Artículo 2.- DESIGNAR a la abogada BRENDA MELISSA CASTAÑEDA PATIÑO DE GARCÍA, especialista legal de la Oficina General de Asesoría Jurídica, como responsable alterno, encargada de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Superintendencia Nacional de Salud, quien reemplazará a la titular en su ausencia, en adición a sus funciones, sin ocasionar gasto adicional a la entidad.

Artículo 3.- DISPONER que la responsable titular encargada 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 4.- 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 5.- NOTIFICAR la presente resolución a las servidoras designadas, así como a todos los órganos de SUSALUD para conocimiento y fines.

Artículo 6.- 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

1911175-1

PODER JUDICIAL

CONSEJO EJECUTIVO DEL PODER JUDICIAL

Establecen que los Jefes de las Oficinas Desconcentradas de Control de la Magistratura de los Distritos Judiciales del país, asumirán funciones a partir del primer día hábil del año 2021, y permanecerán en el cargo hasta que se implemente la Autoridad Nacional de Control del Poder Judicial

PRESIDENCIA DEL CONSEJO EJECUTIVO

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
N° 000134-2020-P-CE-PJ

Lima, 4 de diciembre del 2020

CONSIDERANDO:

Primero. Que, mediante Resolución Administrativa N° 000347-2020-CE-PJ, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dispuso que se proceda a la elección de Jefes de las Oficinas Desconcentradas de Control de la Magistratura de los Distritos Judiciales del país, a que se refiere el numeral 3) del artículo 94° del Texto Único Ordenado la Ley Orgánica del Poder Judicial; y el artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Control de la Magistratura del Poder Judicial aprobado por Resolución Administrativa N° 242-2015-CE-PJ y sus modificatorias; quienes asumirán funciones a partir del 3 de enero de 2021 y permanecerán en el cargo hasta que se implemente la Autoridad Nacional de Control del Poder Judicial.

Segundo. Que, es pertinente advertir que en la citada resolución se estableció que los Jefes de las Oficinas Desconcentradas de Control de la Magistratura de los Distritos Judiciales del país iniciarán funciones a partir del 3 de enero de 2021, siendo lo correcto que asuman funciones el primer día hábil del año 2021.

Tercero. Que, el numeral 212.1 del artículo 212° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, establece que los errores, material o aritmético, en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión; del mismo modo, establece que la rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original. En consecuencia, es pertinente señalar que el

error advertido no altera lo sustancial de la resolución expedida, por lo que corresponde su rectificación conforme a lo dispuesto en la citada Ley.

Cuarto. Que, el artículo 82°, inciso 26), del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial determina como función y atribución del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, la adopción de acuerdos y demás medidas necesarias, para que las dependencias de este Poder del Estado funciones con celeridad y eficiencia; por lo tanto, resulta procedente aprobar la propuesta presentada.

En consecuencia; la Presidencia del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, con cargo a dar cuenta al Pleno de este Órgano de Gobierno,

RESUELVE:

Artículo Primero.- Establecer que los Jefes de las Oficinas Desconcentradas de Control de la Magistratura de los Distritos Judiciales del país, asumirán funciones a partir del primer día hábil del año 2021, y permanecerán en el cargo hasta que se implemente la Autoridad Nacional de Control del Poder Judicial; quedando modificada en este extremo la Resolución Administrativa N° 000347-2020-CE-PJ.

Artículo Segundo.- Transcribir la presente resolución a la Presidencia del Poder Judicial, Presidentes de las Cortes Superiores de Justicia del país; y a la Gerencia General del Poder Judicial, para su conocimiento y fines pertinentes.

Regístrese, publíquese, comuníquese y cúmplase.

JOSÉ LUIS LECAROS CORNEJO
Presidente

1911170-3

Aprueban el “Mapa de Macroprocesos de Nivel 0 del Poder Judicial” y el procedimiento denominado “Identificación, análisis y/o mejoras de procesos”

CONSEJO EJECUTIVO

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
N° 000354-2020-CE-PJ

Lima, 2 de diciembre del 2020

VISTOS:

Los Oficios N°s. 000020 y 000021-2020-CNGIT-PJ, cursados por el Secretario Técnico de la Comisión Nacional de Gestión e Innovación Tecnológica del Poder Judicial; Oficio N° 1026-2020-GG-PJ, de la Gerencia General del Poder Judicial, que contiene el Memorando N° 0680-2020-GP-GG-PJ de la Gerencia de Planificación; Informe N° 113-2020-SR-GP-GG-PJ, elaborado por la Subgerencia de Racionalización; y el Informe N° -2020-0AL-GG-PJ de la Oficina de Asesoría Legal de la Gerencia General del Poder Judicial.

CONSIDERANDO:

Primero. Que, por Resolución Administrativa N° 478-2019-CE-PJ, se aprobó la Directiva N° 010-2019-CE-PJ, “Disposiciones para el desarrollo de documentos normativos en el Poder Judicial”.

Segundo. Que, mediante Informe N° 031-2020-OPCA-GDC-GG-PJ, la Oficina de Productividad y Competitividad Administrativa sustenta la propuesta de Procedimiento denominada “Identificación, Análisis y/o Mejora de Procesos”, con el fin de estandarizar la atención de los requerimientos originados por la Gerencia General, Gerencias de Línea, Oficinas, Unidades Orgánicas u otras dependencias, relativos a la Gestión por Procesos en el Poder Judicial.

Tercero. Que, en cumplimiento de la Directiva N° 010-2020-CE-PJ, la Subgerencia de Racionalización, unidad orgánica de la Gerencia de Planificación, a