

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 108 -PE-ESSALUD-2007

Lima, 07 de Febrero del 2007

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 012-PE-ESSALUD-2007 se aprobó la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de ESSALUD;

Que, por la Resolución antes enunciada, se crearon la Gerencia Central de Prestaciones de Salud sobre la base de la Gerencia de División de Prestaciones y la Gerencia Central de Prestaciones Económicas y Sociales sobre la base de la Gerencia de Prestaciones Sociales y Económicas como órganos de línea de la Gerencia General;



Que, en el ROF citado en el primer párrafo de la presente Resolución se han introducido cambios en la organización institucional producto del proceso de reordenamiento que se viene dando, por lo que se requiere adecuar la organización de los indicados órganos centrales a dicho contexto;



Que, es necesario dotar a los órganos de asesoramiento, apoyo y línea de la Institución de sus Estructuras Orgánicas y Reglamentos de Organización y Funciones, a través de los cuales se fijan sus organizaciones y se precisen sus funciones generales otorgadas mediante el ROF institucional vigente;

Que, sin embargo, dada la complejidad y magnitud de las responsabilidades que tiene asignadas ESSALUD, es necesario continuar con el proceso de reordenamiento orgánico funcional de la Entidad, dentro del marco de austeridad y descentralización, con el propósito de optimizar el uso de los recursos institucionales, así como mejorar y hacer más eficiente el desempeño de los órganos que integran la Sede Central;

Que, los procesos y responsabilidades que viene asumiendo la Oficina General de Administración tienen un alto impacto en la gestión de la Institución, por lo que se requiere de una mayor evaluación de su estructura orgánico funcional a efecto de que cuente con una organización que permita la toma de decisiones de manera ágil y eficiente;

Que, de acuerdo a lo establecido en los incisos c) y d) del artículo 8° de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud - ESSALUD, es competencia del Presidente Ejecutivo aprobar la Estructura Orgánica y Funcional de la Institución, así como aprobar su Reglamento de Organización y Funciones y los demás reglamentos internos;

Estando a lo propuesto y en uso de las atribuciones conferidas;

SE RESUELVE:

1. **APROBAR** la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones del Órgano de Control Institucional, que consta de tres (03) Títulos, ocho (08) Capítulos y veintitrés (23) Artículos, los mismos que forman parte de la presente Resolución.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Seguro Social de Salud

MARCO ANTICONA INGA

FEDATARIO TITULAR

Rmuj 0024032008

07 FEB 2007

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 108 -PE-ESSALUD-2007

2. **APROBAR** la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Secretaría General, que consta de tres (03) Títulos, siete (07) Capítulos y doce (12) Artículos, los mismos que forman parte de la presente Resolución.
3. **APROBAR** la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Defensa Nacional, que consta de tres (03) Títulos, siete (07) Capítulos y doce (12) Artículos, los mismos que forman parte de la presente Resolución.
4. **APROBAR** la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Relaciones Institucionales, que consta de tres (03) Títulos, ocho (08) Capítulos y trece (13) Artículos, los mismos que forman parte de la presente Resolución.
5. **APROBAR** la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Asegurado, que consta de tres (03) Títulos, nueve (09) Capítulos y doce (12) Artículos, los mismos que forman parte de la presente Resolución.
6. **APROBAR** la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina Central de Coordinación y Apoyo al Desarrollo de la Gestión, que consta de tres (03) Títulos, siete (07) Capítulos y doce (12) Artículos, los mismos que forman parte de la presente Resolución.
7. **APROBAR** la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina Central de Planificación y Desarrollo, que consta de tres (03) Títulos, ocho (08) Capítulos y treinta (30) Artículos, los mismos que forman parte de la presente Resolución.
8. **APROBAR** la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina Central de Asesoría Jurídica, que consta de tres (03) Títulos, siete (07) Capítulos y dieciocho (18) Artículos, los mismos que forman parte de la presente Resolución.
9. **APROBAR** la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina General de Administración, que consta de tres (03) Títulos, ocho (08) Capítulos y cincuenta y siete (57) Artículos, los mismos que forman parte de la presente Resolución.
10. **APROBAR** la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina Central de Organización e Informática, que consta de tres (03) Títulos, ocho (08) Capítulos y veinticuatro (24) Artículos, los mismos que forman parte de la presente Resolución.
11. **APROBAR** la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Gerencia Central de Seguros, que consta de tres (03) Títulos, ocho (08) Capítulos y veinte (20) Artículos, los mismos que forman parte de la presente Resolución.
12. **APROBAR** la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Gerencia Central de Prestaciones Económicas y Sociales, que consta de tres (03) Títulos, ocho (08) Capítulos y diecinueve (19) Artículos, los mismos que forman parte de la presente Resolución.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Seguro Social de Salud

MANO ANTICONA INGA
FEDATARIO TITULAR
Rend. 002-85-2007

07 FEB 2007

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 108 -PE-ESSALUD-2007

13. **APROBAR** la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, que consta de tres (03) Títulos, nueve (09) Capítulos y treinta y nueve (39) Artículos, los mismos que forman parte de la presente Resolución.
14. **DISPONER** que la Oficina Central de Planificación y Desarrollo formule y presente a la Gerencia General, el Plan de Reestructuración Orgánico Funcional de la Oficina General de Administración, en un plazo de 30 días calendario, a partir de la aprobación de la presente Resolución.
15. **DEJAR SIN EFECTO** las Resoluciones N° 258-PE-ESSALUD-2003, N° 274-PE-ESSALUD-2003, N° 957-PE-ESSALUD-2003, N° 056-PE-ESSALUD-2004, N° 444-PE-ESSALUD-2003, N° 548-PE-ESSALUD-2003, N° 680-PE-ESSALUD-2004, N° 1062-PE-ESSALUD-2004 y N° 076-PE-ESSALUD-2005, N° 076-PE-ESSALUD-2006, N° 793-PE-ESSALUD-2005 y toda otra disposición que se oponga a lo dispuesto en la presente Resolución.



REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE



PIO FERNANDO BARRIOS IPENZA
Presidente Ejecutivo
EsSalud

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Seguro Social de Salud

MARCO ANTICONA INGA
FEDATARIO TITULAR
Resol 002-8G-2006

07 FEB 2007

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL ASEGURADO

TITULO I DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

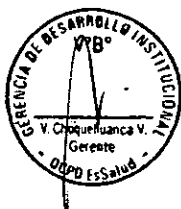
CAPÍTULO I	Naturaleza
CAPÍTULO II	Dependencia
CAPÍTULO III	Jurisdicción
CAPITULO IV	Funciones Generales
CAPITULO V	Base Legal

TITULO II DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

CAPÍTULO I	Unidad Orgánica de Dirección
CAPÍTULO II	Unidad Orgánica de Asesoramiento
CAPÍTULO III	Unidad Orgánica de Apoyo
CAPÍTULO IV	Unidad Orgánica de Línea

TITULO III DE LAS RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

ORGANIGRAMA



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Seguro Social de Salud

MARCO ANTICONA INGA

FECHAS: 07 FEB 2007

07 FEB 2007

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL ASEGURADO

TITULO I

DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I

NATURALEZA

- Artículo 1°** La Defensoría del Asegurado es el órgano de apoyo de la Presidencia Ejecutiva, responsable de acercar las posiciones de los agentes participantes en el sistema prestacional de ESSALUD, coadyuvando en la mejora de la relación entre éstos, constituyéndose en mediador permanente en situaciones de conflicto frente a casos de vulneración de derechos de los asegurados de ESSALUD.

CAPITULO II

DEPENDENCIA

- Artículo 2°** La Defensoría del Asegurado depende jerárquicamente de la Presidencia Ejecutiva de ESSALUD.

CAPITULO III

JURISDICCIÓN

- Artículo 3°** La sede de la Defensoría del Asegurado está en el Departamento de Lima y para el desempeño de sus funciones tiene como ámbito de acción a los Órganos Desconcentrados a nivel nacional.

CAPITULO IV

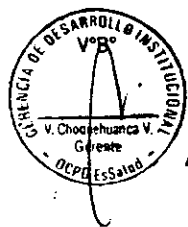
FUNCIONES GENERALES

- Artículo 4°** Son funciones generales de la Defensoría del Asegurado:
- Atender y canalizar las quejas y reclamos, relacionadas con la vulneración de los derechos, de los asegurados y no asegurados que reciben prestaciones de ESSALUD, facilitando, de ser posible, su solución inmediata.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Seguro Social de Salud

MAR. 07 2007
ANTICONA INGA
FEDATARIO TITULAR
RUC 002 50 2006

- b) Administrar el Sistema de Quejas y Reclamos de ESSALUD ingresados a la Defensoría del Asegurado.
- c) Promover y difundir a nivel nacional una cultura de respeto a los deberes y derechos de los asegurados.
- d) Informar a los asegurados, previamente a la interposición de una queja y/o reclamo, las posibilidades de que la Defensoría del Asegurado intervenga en la solución del problema que les preocupa o, en su defecto, referirlo al ámbito de competencia que atienda el problema.
- e) Atender las dudas y observaciones relacionadas con la protección de los derechos de los asegurados, canalizar las sugerencias formuladas a las áreas correspondientes de la Institución, a las que además podrá solicitar la realización de investigaciones en aquellos casos que como consecuencia del desarrollo de sus funciones, contará con indicios de actos irregulares o vulneración de derechos.
- f) Promover visitas a los Centros Asistenciales de ESSALUD, a fin de constatar sus condiciones y capacidad operativa real.
- g) Recomendar, como resultado de las evaluaciones, diligencias, investigaciones y verificaciones, entre otros, alternativas de mejora de los procedimientos y prácticas existentes en el sistema prestacional institucional, acercando las posiciones de los agentes participantes, con el fin de mejorar la relación entre éstos.
- h) Formular, proponer y coordinar acciones que garanticen la efectiva vigilancia, protección y defensa de los derechos de los asegurados en concordancia con la Ley General de Salud y la Ley de Creación del Seguro Social de Salud; así como controlar su cumplimiento a nivel nacional.
- i) Presentar informes periódicos a la Presidencia Ejecutiva de ESSALUD, sobre el desarrollo de la labor encomendada a la Defensoría del Asegurado.
- j) Formular, ejecutar y evaluar el Plan Táctico, Plan de Capacitación y Presupuesto de la Defensoría del Asegurado y administrar los recursos humanos, materiales, presupuestales y servicios asignados, acorde a la normatividad vigente.
- k) Realizar en el ámbito de su competencia otras funciones que le asigne la Presidencia Ejecutiva.



CAPITULO V

BASE LEGAL

Artículo 5°

Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 012-PE-ESSALUD-2006, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de ESSALUD.

TITULO II

DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

Artículo 6°

La Estructura Orgánica de la Defensoría del Asegurado es la siguiente:

- Defensoría del Asegurado

- Secretaría Técnica

- Unidad de Administración

- Oficina de Coordinaciones

UNIDAD ORGÁNICA DE DIRECCIÓN

Artículo 7º La unidad orgánica de dirección es la Defensoría del Asegurado, cuyas funciones son:

-

- i) Proponer anualmente a la Presidencia Ejecutiva la conformación del Consejo de Defensores, instancia funcional técnica ad honorem integrada por profesionales de ESSALUD de amplia trayectoria y solvencia moral.
- j) Efectuar visitas a los Centros Asistenciales del ESSALUD, a fin de constatar las condiciones y capacidad operativa real de los Centros Asistenciales.
- k) Formular y proponer a la Presidencia Ejecutiva, estrategias que garanticen la efectiva vigilancia, protección y defensa de los derechos de los asegurados y derechohabientes en concordancia con la Ley General de Salud y la Ley de Creación del Seguro Social de Salud y controlar su cumplimiento a nivel nacional.
- l) Informar periódicamente a la Presidencia Ejecutiva de ESSALUD, sobre el desarrollo de la labor encomendada a la Defensoría del Asegurado.
- m) Presentar la Memoria Anual de la Defensoría del Asegurado a la Presidencia Ejecutiva.
- n) Formular, ejecutar y evaluar el Plan Táctico, Plan de Capacitación y Presupuesto de la Defensoría del Asegurado y administrar los recursos humanos, materiales, presupuestales y servicios asignados, acorde a la normatividad vigente.
- o) Realizar en el ámbito de su competencia otras funciones que le asigne la Presidencia Ejecutiva.

Artículo 8° La Defensoría del Asegurado ejerce autoridad directa sobre las unidades orgánicas que la conforman y mantiene relaciones de coordinación interna con los Órganos Centrales y Desconcentrados que integran la Institución.

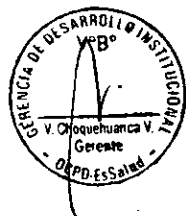
CAPITULO II

UNIDAD ORGÁNICA DE ASESORAMIENTO



Artículo 9°

La unidad orgánica de asesoramiento de la Defensoría del Asegurado es la Secretaría Técnica, que tiene las siguientes funciones:



- a) Participar en la formulación del Plan Táctico de la Defensoría del Asegurado, una vez aprobado, controlar su ejecución y disponer las medidas necesarias que permitan lograr los objetivos propuestos en su ámbito.
- b) Administrar y mantener actualizado el Sistema de Quejas y Reclamos a nivel nacional, mediante el ingreso, derivación, seguimiento, solución e información al asegurado.
- c) Generar y actualizar los expedientes de los casos presentados a la Defensoría del Asegurado.
- d) Elaborar los informes que deberán reflejar el análisis del tipo de queja, reclamo o sugerencia presentada, así como el estado situacional de cada caso.
- e) Proponer acciones de sistematización de la gestión de la Defensoría del Asegurado; capacitación e intercambio de experiencias similares con entidades nacionales y extranjeras.
- f) Promover la difusión de las acciones de la Defensoría del Asegurado.
- g) Elaborar la memoria anual de la Defensoría del Asegurado.
- h) Realizar en el ámbito de su competencia otras funciones que le asigne la Defensoría del Asegurado.

CAPITULO III

UNIDAD ORGÁNICA DE APOYO

Artículo 10° La unidad orgánica de apoyo de la Defensoría del Asegurado es la Unidad de Administración, que tiene las siguientes funciones:

- a) Coordinar, consolidar y monitorear el Plan Táctico de la Defensoría del Asegurado.
- b) Coordinar y consolidar el Plan de Capacitación y Presupuesto de la Defensoría del Asegurado.
- c) Administrar los recursos humanos, materiales, presupuestales, servicios asignados de la Defensoría del Asegurado, acorde con la normatividad vigente.
- d) Brindar apoyo a la Defensoría del Asegurado en el análisis de los temas y elaboración de informes que ésta le encomiende, coordinando con las áreas involucradas.
- e) Llevar el control del acervo documentario de la Defensoría del Asegurado
- f) Realizar en el ámbito de su competencia otras funciones que le asigne la Defensoría del Asegurado.

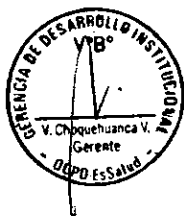


CAPITULO IV

UNIDAD ORGÁNICA DE LÍNEA

Artículo 11° La unidad orgánica de línea de la Defensoría del Asegurado es la Oficina de Coordinaciones, que tiene las siguientes funciones:

- a) Participar en la formulación del Plan Táctico de la Defensoría del Asegurado, una vez aprobado, controlar su ejecución y disponer las medidas necesarias que permitan lograr los objetivos propuestos en su ámbito.
- b) Atender las quejas y reclamos de los asegurados y sus derechohabientes que reciben prestaciones de ESSALUD y no asegurados que reciben atenciones de salud, relacionadas con la vulneración de sus derechos o con la deficiente calidad de la prestación de servicios de salud, facilitando, de ser posible, su solución inmediata.
- c) Desarrollar, implementar y evaluar un plan de promoción y difusión a nivel nacional de una cultura de respeto a los deberes y derechos de los asegurados y derechohabientes.
- d) Informar a los asegurados y derechohabientes que previamente a la interposición de una queja y/o reclamo, la Defensoría del Asegurado puede intervenir en la solución del problema.
- e) Brindar atención a las dudas, observaciones y comentarios relacionados con la protección de los derechos de los asegurados y derechohabientes, y canalizar las sugerencias formuladas a las áreas correspondientes de la Institución.
- f) Diseñar, ejecutar y evaluar el plan de implementación de las Oficinas Descentralizadas de la Defensoría del Asegurado en las Redes Asistenciales que lo ameriten.



- g) Monitorear y dar cuenta al Defensor del Asegurado el desempeño funcional de las oficinas Descentralizadas de la Defensoría del Asegurado.
- h) Programar, ejecutar e informar sobre las visitas de supervisión a los Centros Asistenciales de ESSALUD, a fin de constatar sus condiciones y capacidad operativa real.
- i) Formular, presentar, implementar y evaluar las normas y procedimientos que regulan el accionar de la Defensoría del Asegurado a nivel nacional.
- j) Desarrollar y coordinar acciones que garanticen la efectiva vigilancia, protección y defensa de los derechos de los asegurados y derechohabientes en concordancia con la Ley General de Salud y la Ley de Creación del Seguro Social de Salud y controlar su cumplimiento a nivel nacional.
- k) Elaborar y presentar los informes sobre el desarrollo de la labor encomendada a la Defensoría del Asegurado.
- l) Programar en coordinación con la Gerencia de Relaciones Institucionales de ESSALUD, la realización de eventos dirigidos a difundir y promover el derecho a la salud y a la seguridad social como un derecho universal.
- m) Realizar en el ámbito de su competencia otras funciones que le asigne la Defensoría del Asegurado.

TÍTULO III

DE LAS RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

Artículo 12° La Defensoría del Asegurado mantiene relaciones de coordinación externa con las instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales que desarrollan competencias y actividades afines.

COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Seguro Social de Salud

MARCO ANTONIO INGA
FEDATARIO TITULAR
Fecha 06/02/2007

ESTRUCTURA ORGÁNICA DEFENSORÍA DEL ASEGURADO

