

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 163 -GG-ESSALUD-2020

Lima, 130 ENO. 2020

VISTOS:

La Carta N° 2254-OFIN-PE-ESSALUD-2019 y el Informe N° 012-OFIN-PE-ESSALUD-2019 de la Oficina de Integridad; las Cartas N°s 7742-GCGP-ESSALUD-2019, 3042-GCTIC-ESSALUD-2019 y 1695-ORI-ESSALUD-2019, de la Gerencia Central de Gestión de las Personas, la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y la Oficina de Relaciones Institucionales, respectivamente; la Carta N° 9125-GCPP-ESSALUD-2019 y el Informe N° 355-GOP-GCPP-ESSALUD-2019, de la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 14-GCAJ-ESSALUD-2020 e Informe N° 29-GNAJ-GCAJ-ESSALUD-2020, de la Gerencia Central de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO

Que, el literal e) del artículo 2 de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD), establece que, para el cumplimiento de su finalidad y objetivos, el ESSALUD formula y aprueba sus reglamentos internos, así como otras normas que le permitan ofrecer sus servicios de manera ética, eficiente y competitiva;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 044-2018-PCM se aprobó el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018-2021, documento, cuyo apartado "IV. ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN", contiene la "Tabla N°11. Modelo de Integridad para las entidades del sector público", que plantea un modelo de integridad con la finalidad de mejorar la organización de la administración pública para promover la integridad y luchar contra la corrupción; el mismo que cuenta con nueve componentes, siendo que, el componente "7. Canal de denuncias" cuenta con 7 Sub Componentes, entre ellos, el 7.4. Mecanismos de detección de irregularidades, en el que se menciona como ejemplo de herramienta de detección al "usuario oculto";

Que, el Plan Estratégico Institucional 2017-2021 de ESSALUD, aprobado por Acuerdo N° 19-15-ESSALUD-2017 del Consejo Directivo, marco orientador de la gestión institucional, establece como uno de los Objetivos Estratégicos Institucionales: Promover una gestión con ética y transparencia (OE4). Para tal efecto ha previsto la siguiente acción estratégica: "AE 4.1 - Contar con colaboradores reconocidos y agentes de cambio. AE 4.2 - Promover una gestión basada en la transparencia, integridad y lucha contra la corrupción". Considerándose como indicador el siguiente: Índice de integridad institucional, Índice de prevención de la corrupción e Índice de respuesta frente a la corrupción;

Que, con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 179-PE-ESSALUD-2019, se aprobó el "Plan de Integridad y Lucha contra la Corrupción del Seguro Social de Salud-EsSalud-2019-2021". Instrumento de planificación institucional, que se estructura en función de tres (03) ejes, trece (13) objetivos específicos y sesenta y nueve (69) acciones, siendo que el "Eje 01: Capacidad preventiva del Estado frente a los actos de corrupción", tiene entre sus objetivos específicos, el "Objetivo estratégico: "OE 1.3: Promover e instalar una cultura de integridad y de ética pública en los servidores", que prevé como acción: "1.3.4: Elaborar la Directiva que regule el mecanismo de 'usuario oculto' con el propósito de testear a las personas en situaciones límites con la ética", bajo el indicador "Directiva que regula supervisiones bajo la modalidad de 'usuario oculto'", bajo la unidad de medida "Directiva aprobada". Asimismo, en el marco de dicho OE 1.3, se plantea como acción: "1.3.5 Ejecutar acciones de supervisión utilizando el mecanismo usuario oculto", siendo un indicador, el "Número de acciones de supervisión ejecutadas", bajo la unidad de medida: "Acciones de supervisión;

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 163 -GG-ESSALUD-2020

Que, con Resolución de Gerencia General N° 1806-GG-ESSALUD-2017, se aprobó la Directiva de Gerencia General N° 002-GG-ESSALUD-2017, "Normas para la Formulación, Aprobación, Publicación y Actualización de Directivas en ESSALUD", con el objetivo de establecer las normas y procedimientos para la formulación, aprobación, publicación y actualización de las directivas que rigen la gestión de ESSALUD. En el numeral 7.1.1 del apartado VII de la citada Directiva, se establece que, "(...) las directivas deber mantener concordancia y coherencia con las disposiciones legales vigentes, las políticas institucionales y el marco estratégico que regula la gestión de ESSALUD";



Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 1205-GG-ESSALUD-2019 se modificó el Anexo N° 01 de la Directiva N° 002-GG-ESSALUD-2017, en el cual se contempla el "Esquema de Directiva y Pautas Generales" para la elaboración de una Directiva;



Que, de acuerdo al artículo 35-A del Texto actualizado y concordado del Reglamento de Organización y Funciones de ESSALUD, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y sus modificatorias, la Oficina de Integridad es el órgano de apoyo responsable de promover la integridad, ética, transparencia y control interno en ESSALUD y de ejecutar las actividades relacionadas a prevenir la corrupción, asimismo, tiene entre sus funciones elaborar, proponer y evaluar la política, planes y estrategias de integridad, control interno y prevención de lucha contra la corrupción, así como el fomento y cumplimiento de la ética y la transparencia en el Seguro Social de Salud – ESSALUD y supervisar su cumplimiento;



Que, en concordancia con lo dispuesto en los literales d) y m) del mencionado artículo del Texto precitado, la Oficina de Integridad tiene la función de realizar análisis e investigación para detectar posibles actos de corrupción y difundir la información sobre prácticas de corrupción detectadas y las responsabilidades que éstas pueden acarrear, así como supervisar el correcto cumplimiento de las normas orientadas a garantizar la ética y la integridad en la entidad;



Que, con Carta e Informe de Vistos, la Oficina de Integridad sostiene que, el "mecanismo de usuario oculto" estaría orientado a "testear" al personal con situaciones límites a irregularidades administrativas o éticas y se ejecuta mediante la "simulación" (o recreación) de situaciones idénticas o similares a las que se enfrenta o podría enfrentarse el servidor público, como parte del cumplimiento de las actividades propias de su función. Tiene por finalidad verificar proactivamente si el servidor adopta una conducta íntegra, proba, honrada, incorruptible e insobornable, en sus actividades cotidianas "de manera libre y espontánea", sin haber sido provocado o instigado por el "usuario oculto" a la comisión de conductas irregulares;



Que, mediante Cartas de Vistos, las Gerencias Centrales de Gestión de las Personas, de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y la Oficina de Relaciones Institucionales, emiten sus opiniones favorables al proyecto de Directiva de Gerencia General, "Disposiciones para la implementación del mecanismo de usuario oculto como una herramienta de identificación de irregularidades en el personal del Seguro Social de Salud - EsSalud";



Que, con Carta e Informe de Vistos, la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto emite opinión técnica favorable al proyecto de Directiva precitado, concluyendo que el referido proyecto normativo se encuentra alineado con las disposiciones establecidas en la Directiva de Gerencia General N° 002-GG-ESSALUD-2017, "Normas para la Formulación, Aprobación, Publicación y Actualización de Directivas en ESSALUD", asimismo, que se encuentra alineado con la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la corrupción, el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la corrupción 2018-2021, así como con el objetivo estratégico N° 4: Promover una gestión con ética y transparencia del Plan Estratégico Institucional;



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 163 -GG-ESSALUD-2020

Que, mediante Memorando e Informe de Vistos, la Gerencia Central de Asesoría Jurídica encuentra viable el trámite de aprobación del proyecto de Directiva antes citado, al encontrarse elaborado conforme a la Directiva de Gerencia General N° 002-GG-ESSALUD-2017, "Normas para la Formulación, Aprobación, Publicación y Actualización de Directivas en ESSALUD", obedeciendo a la finalidad de mantener la coherencia con las disposiciones legales vigentes, las políticas institucionales, y el marco estratégico que regula la gestión de ESSALUD; y resultar concordante con el Decreto Supremo N° 044-2018-PCM, que aprueba el "Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018-2021", la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 179-PE-ESSALUD-2019, que aprueba el "Plan de Integridad y Lucha contra la Corrupción del Seguro Social de Salud-EsSalud-2019-2021", y el Plan Estratégico Institucional 2017-2021, aprobado por Acuerdo N° 19-15-ESSALUD-2017 del Consejo Directivo; siendo el sustento de su contenido técnico competencia de la Oficina de Integridad, de acuerdo a las funciones establecidas en el Texto Actualizado y Concordado del ROF de ESSALUD;

Que, el literal b) del artículo 9 de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD), establece que es competencia del Gerente General dirigir el funcionamiento de la Institución, emitir las Directivas y los procedimientos internos necesarios, en concordancia con las políticas, lineamientos y demás disposiciones del Consejo Directivo y del Presidente Ejecutivo;

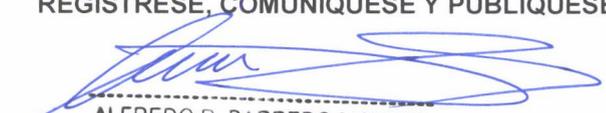
Que, conforme a los numerales i) y ii) del literal a) del apartado 7.2.4 de la Directiva de Gerencia General N° 002-GG-ESSALUD-2017, la Secretaría General se encarga de la publicación de la Resolución y la directiva que contiene disposiciones de gestión interna de ESSALUD en el Compendio Normativo Institucional de la Intranet y en la página Web Institucional;

Con los vistos de la Oficina de Integridad, de la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto, de la Gerencia Central de Gestión de las Personas, de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, de la Oficina de Relaciones Institucionales, y de la Gerencia Central de Asesoría Jurídica; y

Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas;

SE RESUELVE:

1. **APROBAR** la Directiva de Gerencia General N° 3 -OFIN-ESSALUD-2020 V.01, Disposiciones para la implementación del mecanismo de usuario oculto como una herramienta de identificación de irregularidades en el personal del Seguro Social de Salud-EsSalud", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.
3. **DISPONER** que la Oficina de Integridad implemente las acciones que correspondan, en coordinación con la Gerencia Central de Gestión de las Personas, la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y la Oficina de Relaciones Institucionales como consecuencia de la emisión de la presente Resolución.
4. **DISPONER** que la Secretaría General se encargue de la publicación de la presente Resolución y la Directiva aprobada en el Compendio Normativo Institucional de la Intranet y en la página Web Institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE

ALFREDO R. BARREDO MOYANO
GERENTE GENERAL
ESSALUD

DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 3 -OFIN-ESSALUD-2020 V 01
"DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y APLICACIÓN DEL MECANISMO DE USUARIO OCULTO COMO HERRAMIENTA DE IDENTIFICACIÓN DE IRREGULARIDADES EN EL PERSONAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD – ESSALUD"

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA Y V° B°
Elaborado por:	Sandra Yessica Ramos Flores	Jefa (e) de la Oficina de Integridad		
Revisado por:	William Jesús Cuba Arana	Gerente Central de Planeamiento y Presupuesto (Opinión Técnica)		
	Renzo Kenneth Zárate Miranda	Gerente Central de Asesoría Jurídica (Opinión Legal)		
Aprobado por:	Alfredo Roberto Barredo Moyano	Gerente General		

ÍNDICE

	Pág.
CAPÍTULO I	03
DISPOSICIONES INICIALES	03
Artículo 1.- Objeto	03
Artículo 2.- Finalidad	03
Artículo 3.- Marco Normativo	03
Artículo 4.- Ámbito de Aplicación	04
Artículo 5.- Definiciones	05
CAPÍTULO II	05
ÓRGANOS RESPONSABLES	05
CAPÍTULO III	06
DISPOSICIONES	06
3.1. Disposiciones Generales	06
3.2. Disposiciones Específicas	08
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES	12
ANEXO	12
Anexo N° 1 Formato de Acta de aceptación y compromiso de la persona que participará como usuario oculto.	13



DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 3 -OFIN-ESSALUD-2020 V.01

"DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y APLICACIÓN DEL MECANISMO DE USUARIO OCULTO COMO HERRAMIENTA DE IDENTIFICACIÓN DE IRREGULARIDADES EN EL PERSONAL DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD – ESSALUD"

CAPÍTULO I DISPOSICIONES INICIALES

Artículo 1.- Objeto

Establecer las disposiciones normativas destinadas a viabilizar la implementación y aplicación del mecanismo de usuario oculto como una herramienta proactiva de detección de irregularidades en el personal del Seguro Social de Salud – EsSalud durante el desarrollo de sus labores cotidianas.

Artículo 2.- Finalidad

Fortalecer la capacidad preventiva, la identificación y gestión de riesgos, así como la potestad sancionadora disciplinaria del Seguro Social de Salud – EsSalud frente a los actos de corrupción, faltas administrativas y prácticas que vulneren la ética pública, mediante la aplicación de un mecanismo proactivo de detección de irregularidades, en el marco de la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción y el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018-2021.

Artículo 3.- Marco Normativo¹

- 3.1. Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (EsSalud) y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N°002-99-TR.
- 3.2. Ley N° 27588, que establece prohibiciones e incompatibilidades de funcionarios y servidores públicos, así como de las personas que presten servicios al Estado bajo cualquier modalidad contractual.
- 3.3. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 033-2005-PCM.
- 3.4. Decreto Legislativo N° 1327, que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N°010-2017-MINJUS.
- 3.5. Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.



¹ Los dispositivos legales que sustentan la presente Directiva, comprenden sus modificatorias.

- 3.6. Decreto Supremo N° 042-2018-PCM, Decreto Supremo que establece medidas para fortalecer la integridad pública y lucha contra la corrupción.
- 3.7. Decreto Supremo N° 044-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la corrupción 2018 - 2021.
- 3.8. Decreto Supremo N° 056-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política General de Gobierno al 2021.
- 3.9. Acuerdo de Directorio N° 005-2016/002-FONAFE, que aprueba el Lineamiento de ética y conducta de las empresas del estado bajo el ámbito de FONAFE.
- 3.10. Acuerdo de Consejo Directivo N° 04-03-ESSALUD-2019, que aprueba el Código de Ética del Seguro Social de Salud – EsSalud.
- 3.11. Acuerdo de Consejo Directivo N° 05-03-ESSALUD-2019, que aprueba la Nueva Política Anticorrupción del Seguro Social de Salud - EsSalud.
- 3.12. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 que aprueba el Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud – EsSalud y sus modificatorias.
- 3.13. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 179-PE-ESSALUD-2019, que aprueba el Plan de Integridad y Lucha contra la Corrupción del Seguro Social de Salud-ESSALUD-2019-2021.
- 3.14. Resolución de Gerencia General N° 1806-GG-ESSALUD-2017 que aprueba la Directiva N° 002-GG-ESSALUD-2017 "Normas para la Formulación, Aprobación, Publicación y Actualización de Directivas en EsSalud" y modificatoria.
- 3.15. Resolución de Gerencia General N° 1405-GG-ESSALUD-2018 que aprueba la Directiva de Gerencia General N° 010-OFIN-ESSALUD-2018 V0.1, "Procedimiento para la atención de denuncias de presuntos actos de corrupción en el Seguro Social de Salud – ESSALUD y el otorgamiento de medidas de protección al denunciante".
- 3.16. Resolución de Gerencia General N° 1515-GG-ESSALUD-2018 que aprueba la Directiva de Gerencia General N° 013-OFIN-ESSALUD-2018 V.01, "Directiva sobre conflicto de interés y actuación de integridad en el Seguro Social de Salud – ESSALUD".



Artículo 4.- Ámbito de Aplicación

La presente Directiva se aplica a toda persona que preste servicios en los órganos y unidades orgánicas de los Órganos Centrales, Órganos Desconcentrados, Órganos Prestadores Nacionales y Áreas Operativas Desconcentradas que integran el Seguro Social de Salud-EsSalud, con prescindencia de su jerarquía y su calificación de personal administrativo o asistencial.

Artículo 5.- Definiciones

5.1. Acciones de supervisión, investigación o verificación *ad intra*: Conjunto de actuaciones y diligencias de supervisión e investigación que la Oficina de Integridad ejecuta de oficio sobre la actuación funcional del personal administrativo o asistencial de EsSalud, con el objeto de prevenir o detectar prácticas que involucren actos de corrupción, faltas administrativas o comportamientos que vulneren la ética pública; así también, cuando corresponda, comunicar y trasladar la información documentada a la Secretaría Técnica de Procedimientos Administrativos Disciplinarios competente, a la Gerencia Central de Asesoría Jurídica, u otras instancias para que actúen en el marco de su competencia.

Estas acciones se desarrollan a través del mecanismo de usuario oculto, las visitas inopinadas, las visitas programadas, los requerimientos de información, entre otros instrumentos.

5.2. Mecanismo de usuario oculto: Es una de las formas como se desarrollan las acciones de supervisión, investigación o verificación *ad intra*. El mecanismo de usuario oculto se realiza a nivel nacional, mediante la simulación (recreación) de situaciones idénticas o similares a las que se enfrenta o podría enfrentarse el personal administrativo y asistencial del Seguro Social de Salud-EsSalud, como parte del cumplimiento de las actividades inherentes sus funciones.

5.3. Usuario oculto: Es la persona seleccionada e instruida debidamente por la Oficina de Integridad para simular (recrear) las situaciones que permitan verificar la conducta íntegra, proba, honrada, incorruptible e insobornable del personal administrativo y asistencial del Seguro Social de Salud-EsSalud, durante el cumplimiento de sus funciones.

Las funciones del usuario oculto pueden ser desempeñadas por cualquier ciudadano o personal de EsSalud, previa selección y acreditación, priorizando en todo momento los intereses institucionales.

CAPÍTULO II ÓRGANOS RESPONSABLES

Artículo 6.- La Oficina de Integridad

La Oficina de Integridad² es responsable de realizar acciones de investigación, supervisión o verificación *ad intra* mediante la aplicación del mecanismo de usuario oculto.

En el marco de la aplicación de la presente Directiva, esta Oficina tiene las siguientes obligaciones específicas:

- a) Difundir las disposiciones de la presente Directiva a nivel nacional, en coordinación con la Oficina de Relaciones Institucionales y la Gerencia Central de Gestión de las Personas.
- b) Capacitar y brindar asistencia técnica sobre el sentido y alcances de las disposiciones de la presente Directiva.
- c) Realizar análisis de información y documentos; así como entrevistas personales con la finalidad de identificar los procesos o áreas más vulnerables a prácticas de corrupción, faltas administrativas o éticas.

² Acorde al artículo 35-A del Reglamento de Organización y Funciones de EsSalud, ROF, es el órgano de apoyo de la Alta Dirección responsable de ejecutar actividades relacionadas con prevenir la corrupción y de realizar análisis e investigación para identificar posibles actos de corrupción, así como supervisar el adecuado cumplimiento de las normas que garantizan la ética e integridad institucional.

- d) Seleccionar a la persona o personas que han de actuar como usuario oculto.
- e) Impartir las pautas e instrucciones a la persona o personas seleccionadas como usuario oculto, a fin que su actuación se adecúe al contenido de la presente Directiva.

Artículo 7.- La Gerencia Central de Gestión de las Personas

La Gerencia Central de Gestión de las Personas o la Oficina que haga sus veces en los órganos desconcentrados y órganos prestadores nacionales, remite a solicitud de la Oficina de Integridad la relación actualizada del personal administrativo y asistencial del área específica donde se va aplicar el mecanismo de usuario oculto, indicándose los cargos que ostentan y las funciones que se encuentran desempeñando, en un plazo de diez (10) días hábiles como mínimo, que serán contados a partir del día siguiente de recepcionado la solicitud.

En caso la Oficina de Integridad solicite dicha información de un personal previamente individualizado, a quien se va aplicar el mecanismo de usuario oculto; la Gerencia Central de Gestión de las Personas remite lo solicitado en un plazo de cinco (5) días hábiles como mínimo.

La recolección y el envío de la documentación solicitada se realizan guardando absoluta reserva de la información, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 13 de la Directiva.

Artículo 8.- La Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones

La Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en coordinación con la Oficina de Integridad, debe desarrollar sistemas informáticos, programas y aplicativos o, en todo caso, adecuar los existentes; con el propósito de seleccionar, de manera aleatoria, al personal administrativo o asistencial sobre el que se ha de aplicar el mecanismo de usuario oculto.

Artículo 9.- La Oficina de Relaciones Institucionales

La Oficina de Relaciones Institucionales, o la que haga sus veces en los órganos desconcentrados y órganos prestadores nacionales, se encargan de difundir a nivel interno y externo las ventajas de implementar el mecanismo de usuario oculto, así como las acciones que la institución adopte en virtud de su aplicación.

Las acciones de difusión interna y externa respecto a su implementación en EsSalud deben efectuarse permanentemente a fin de generar disuasión de conductas indebidas.



CAPÍTULO III DISPOSICIONES

3.1. Disposiciones Generales

Artículo 10.- Aplicación del mecanismo de usuario oculto e involucramiento ciudadano

El mecanismo de usuario oculto tiene por finalidad verificar proactivamente si el personal administrativo o asistencial del Seguro Social de Salud ostenta una conducta íntegra, proba, honrada, incorruptible e insobornable, en el cumplimiento cotidiano de sus funciones, de manera libre y espontánea.

La implementación de este mecanismo promueve la participación ciudadana en las acciones de prevención de actos de la corrupción, faltas administrativo y éticas, ya que, estos pueden actuar como usuario oculto.

Artículo 11.- Limitaciones del mecanismo de usuario oculto y de la actuación de la persona que participa como tal

La ejecución de las acciones de supervisión e investigación *ad intra* mediante el mecanismo de usuario oculto no puede involucrar aspectos de la vida personal o privada del personal administrativo o asistencial, ni atentar contra su honor, dignidad, derechos humanos o principios constitucionales, ni aplicarse por razones discriminatorias basadas en motivos raciales, religiosos, sexuales, de género, filiación, edad, discapacidad, idioma, identidad étnica y cultural, indumentaria, opinión política, condición económica o de cualquier índole.

La persona seleccionada, instruida y acreditada para actuar como usuario oculto en las situaciones simuladas (recreadas) debe dejar que el personal administrativo o asistencial decida, de manera libre y espontánea, actuar conforme a la normativa que regula sus funciones o contraviniendo su normal acatamiento, de modo que, no puede incurrir en conductas que constituyan provocación e inducción a la comisión de actos irregulares.

Carece de mérito toda la información y/o documentación recabada por el usuario oculto, vulnerando las limitaciones establecidas precedentemente.

Artículo 12.- Características del mecanismo de usuario oculto como instrumento proactivo de detección de irregularidades en el personal

La aplicación del mecanismo de usuario oculto tiene las siguientes características:

- a) Constituye una de las formas como se ejecuta las funciones de prevención, investigación, detección, supervisión y verificación asignadas a la Oficina de Integridad; por lo que de ninguna manera reemplaza a las actuaciones indagatorias y de averiguación que efectúen los órganos disciplinarios competentes en el marco de sus atribuciones.
- b) Es un mecanismo cuyos resultados pueden sustentar la imputación de responsabilidad administrativa y, cuando corresponda, de otro tipo de responsabilidades.

Si como resultado de la aplicación del mecanismo se adviertan indicios de presuntas faltas disciplinarias o éticas, se remiten los actuados a la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios competente a fin que proceda de acuerdo a sus funciones.

- c) Su aplicación es de carácter aleatorio y aplicable tanto al personal administrativo como asistencial seleccionado.

Excepcionalmente, la selección puede no ser aleatoria. En este supuesto, cuando menos, debe mediar denuncia, evidencia o indicios que permitan individualizar a la persona sobre quien se ha de aplicar el mecanismo de usuario oculto, velando por el cumplimiento del principio de integridad pública "neutralidad".

- d) Las situaciones simuladas o recreadas en el marco de la aplicación del mecanismo de usuario oculto no pueden ser invasivas de la privacidad o intimidad del personal administrativo o asistencial, ni afectar sus derechos sociolaborales³.



³ Asimismo, la actuación del "usuario oculto" durante la aplicación del mecanismo, de ninguna manera debe constituir una provocación o instigación a la comisión de delitos, infracciones administrativas o prácticas que vulneren la ética pública y que quebrante el artículo 24 del Código Penal, dado que podría configurarse como ilícito de "instigación al delito".

- e) Es llevado a cabo por una o más personas que actúan como usuario oculto, previa selección por la Oficina de Integridad, acorde a lo dispuesto en los artículos 16 y 17.

Artículo 13.- Obligación de reserva de la información

El personal de la Oficina de Integridad, Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Gerencia Central de Gestión de las Personas, que participe en cualquier etapa de la aplicación de mecanismo, bajo responsabilidad, debe guardar absoluta reserva de la información cuya difusión impida o dificulte alcanzar las finalidades del mecanismo de usuario oculto. Para estos fines, suscriben un compromiso de confidencialidad o no divulgación.

El personal de EsSalud que, en cumplimiento de sus funciones, de manera circunstancial o a través de terceros reconozca o tome conocimiento de la identidad de la persona que actúa como usuario oculto, de las áreas o procesos sobre los que se aplica este mecanismo o de la persona evaluada, debe guardar absoluta reserva de dicha información, bajo responsabilidad.

3.2. Disposiciones Específicas

Artículo 14.- Condiciones previas o actuaciones preparatorias para la aplicación del mecanismo de usuario oculto

La aplicación del mecanismo de usuario oculto recae, de modo aleatorio e indistintamente de su jerarquía, sobre cualquier área o personal administrativo y asistencial seleccionado perteneciente a los órganos y unidades orgánicas de los Órganos Centrales, Órganos Desconcentrados, Órganos Prestadores Nacionales y Áreas Operativas Desconcentradas que integran el Seguro Social de Salud-EsSalud.

La selección aleatoria del referido personal se realiza en presencia del Jefe de la Oficina de Integridad, Gerente Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones y el Gerente Central de Gestión de las Personas, o de los representantes que designen, quienes tienen la obligación de mantener absoluta reserva sobre la identidad de la persona o personas seleccionadas.

Artículo 15.- Selección aleatoria del personal administrativo o asistencial a quien se aplica el mecanismo de usuario oculto

La Oficina de Integridad prioriza la aplicación del mecanismo de usuario oculto en las áreas o procesos donde se haya diagnosticado una mayor incidencia en la comisión de actos de corrupción, faltas administrativas o éticas. No obstante, ello no implica que se deba desatender las otras áreas o procesos.

Para tal fin, puede realizar entrevistas, consultas, análisis documental, entre otras acciones. Los órganos centrales y los órganos del nivel desconcentrado están obligados a proporcionar la información solicitada en un plazo no mayor de tres (03) días hábiles, bajo responsabilidad.

Luego de haberse elegido las áreas o procesos en las cuales se aplicará el mecanismo de usuario oculto; la Oficina de Integridad, en coordinación con la Gerencia Central de Gestión de las Personas y Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, selecciona de manera aleatoria y a través de los sistemas, programas o aplicativos informáticos, al personal administrativo o asistencial perteneciente a dichas áreas o procesos.

La persona o personas seleccionadas siguiendo este procedimiento, constituyen aquellas sobre las que se aplica el mecanismo de usuario oculto.



Excepcionalmente, cuando exista denuncia, evidencia o indicios que permitan individualizar a la persona sobre quien se ha de aplicar el mecanismo de usuario oculto, puede omitirse la referida selección aleatoria, siempre velando por el cumplimiento del principio de integridad pública "neutralidad".

Artículo 16.- Selección del ciudadano o personal de EsSalud que participa como usuario oculto

La Oficina de Integridad se encarga de seleccionar a las personas que actuarán como usuario oculto.

El seleccionado puede declinar de participar como tal cuando le es comunicado; caso contrario, debe firmar el "Acta de Aceptación y Compromiso de la Persona que Participa como Usuario Oculto" (ver Anexo I).

Los requisitos para actuar como usuario oculto son:

- a) Ser mayores de edad.
- b) Cumplir con la formación o experiencia apropiada, en los casos que sean requeridos para fines del mecanismo de usuario oculto.
- c) No haber sido condenado por delito doloso.
- d) No haber sido sancionado con destitución o despido por falta grave.
- e) No ser deudores alimentarios morosos.
- f) No tener antecedentes penales, judiciales y policiales.
- g) No tener parentesco hasta al cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad con la persona a quien se aplica el mecanismo.
- h) No ser acreedores o deudores de la persona a quien se aplica el mecanismo.
- i) No estar vinculado al área o proceso al cual pertenece la persona a quien se aplica el mecanismo.
- j) No contar con sanciones impuestas por el Tribunal de Contrataciones del Estado.
- k) No contar con denuncia en trámite en la Oficina de Integridad.

El cumplimiento de los requisitos señalados en el presente numeral se acredita con Declaración Jurada; sin perjuicio de ello, la Oficina de Integridad puede efectuar una verificación posterior de la información consignada.



En caso de sobrevenir alguna de las incompatibilidades señaladas precedentemente, la persona seleccionada debe declararlo de inmediato a la Oficina de Integridad y abstenerse de realizar cualquier acción en su condición de usuario oculto, bajo responsabilidad.

En los casos que se evidencie que el colaborador no está habilitado para ejercer la actividad de usuario oculto por una incompatibilidad preexistente o sobrevenida y no declarada a la firma del "Acta de Aceptación y Compromiso de la Persona que Participa como Usuario Oculto" (ver Anexo N° 01), inmediatamente se anulará su selección y no volverá a ser considerado como tal en siguientes oportunidades.

Artículo 17.- Aceptación y compromiso de reserva del usuario oculto seleccionado

Luego de seleccionarse a la persona idónea que ha de actuar como usuario oculto, la Oficina de Integridad procede a acreditarlo, para ello, da lectura al Acta de Aceptación y Compromiso (ver anexo 01) y lo invita suscribir.

La Oficina de Integridad adopta las acciones necesarias en favor de la persona que actúa como usuario oculto a fin de garantizar la reserva de su identidad. Para este efecto, le asigna un código cifrado, de modo tal que su identidad solo será de conocimiento del personal responsable de aplicar el mecanismo.

La persona que actúa como usuario oculto en una primera acción de supervisión o investigación puede hacerlo en otras, inclusive a nivel nacional, siempre que no se presente o sobrevenga algunas de las incompatibilidades prevista en el artículo 16 de la presente Directiva o que, en todo caso, deba intervenir en la misma área o proceso donde intervino anteriormente.

Artículo 18.- Instrucción y orientación al usuario oculto

La Oficina de Integridad instruye y dicta las pautas necesarias a la persona acreditada como usuario oculto. Esto con el propósito de garantizar la reserva de las acciones que ejecuta y evitar que su participación suponga actos provocadores e instigadores de conductas irregulares en el personal administrativo y asistencial.

Asimismo, cuando resulte necesario, puede dotarle de medios tecnológicos que le permitan generar un registro completo y fidedigno de los hechos evaluados, y capacitarlos en el manejo de estos.

Artículo 19.- Ejecución, aplicación o desarrollo del mecanismo de usuario oculto sobre el personal administrativo o asistencial

Las investigaciones o supervisiones a través del mecanismo de usuario oculto se ejecutan sobre los procedimientos, trámites, gestiones o atenciones que desarrolla cotidianamente el personal administrativo o asistencial de EsSalud, en cumplimiento de sus funciones.

Para estos fines, la Oficina de Integridad diseña un plan de acción específico que como mínimo debe contener lo siguiente: órgano o unidad orgánica, personas o personas a quienes se aplica el mecanismo, fecha de inicio de acciones, perfil del usuario oculto, situación que se simula o recrea y equipamiento necesario.

En ese marco, el usuario oculto, que puede comportarse como asegurado, derechohabiente, proveedor, personal de EsSalud o ciudadano sin vínculo alguno, presenta o plantea una situación simulada o idéntica a la real, observando rigurosamente las pautas e instrucciones impartidas por la Oficina de Integridad.

Así, entre otras actividades, puede presentar solicitudes de subsidios por lactancia, maternidad, sepelio, incapacidad temporal u otras peticiones; solicitar información sobre la cotización de los demás proveedores en el marco de un proceso de contratación; participar en los procesos de contratación de bienes, servicios u obras; postular a una convocatoria de personal; acudir a un centro hospitalario para recibir atenciones médicas o recoger medicinas; ingresar a prestar servicios o a laborar en otras áreas, vía desplazamiento; entre otros.

La recreación de las situaciones por el usuario oculto puede constituir situaciones ordinarias o circunstancias límites con la ética pública y la legalidad. Dentro de estos márgenes, que deslindan lo correcto de lo incorrecto, el personal administrativo o asistencial decide, de manera libre y espontánea, actuar conforme a la normativa que regula sus funciones o contraviniendo su normal acatamiento.

En ningún caso, el usuario oculto puede incurrir en conductas que constituyan provocación e inducción a la comisión de actos irregulares, bajo responsabilidad.



Durante la ejecución del mecanismo, la Oficina de Integridad realiza el monitoreo y registro de las actuaciones del usuario oculto con el apoyo de medios físico o tecnológicos, controla la documentación que se genere y ejecuta cuanta actuación resulte necesaria para registrar de manera objetiva todas las incidencias.

Artículo 20.- Conclusión de la aplicación del mecanismo de usuario oculto

En un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de concluida la ejecución del mecanismo de usuario oculto, la Oficina de Integridad elabora el Informe de Resultados. Este documento deja constancia si la conducta del personal administrativo o asistencial evidenció probidad, confiabilidad, ética, integridad y honestidad; así como, si el personal evaluado ha demostrado compromiso con el cumplimiento de la función asignada.

La Oficina de Integridad evalúa de manera integral los hechos registrados en audio, video u otro medio electrónico, así como la documentación recabada y, de considerarlo pertinente, entrevista a la persona que participa como usuario oculto. Sobre la base de esta evidencia, sus conclusiones pueden adoptar las siguientes formas:

20.1. Conformidad con las normas

Si el personal evaluado responde satisfactoriamente a la aplicación del mecanismo de usuario oculto, la Oficina de Integridad elabora el informe correspondiente y lo traslada a su Jefe Inmediato, sin perjuicio de que este último informe a su vez al personal evaluado a su cargo respecto de la conclusión favorable del Informe de Resultados. Asimismo, comunica a la Gerencia Central de Gestión de las Personas, o la que haga sus veces en los Órganos del Nivel Desconcentrado, para que se registre el referido Informe en su legajo de personal, mediante la emisión de un Acta de Verificación de Inclusión.

20.2. Recomendación de acciones

Si el personal administrativo o asistencial no responde satisfactoriamente a la aplicación del mecanismo de usuario oculto, la Oficina de Integridad elabora el informe respectivo y, si se trata de una presunta infracción disciplinaria o ética, lo traslada a la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios o, en su defecto, a la oficina correspondiente; y, en caso se incurra en la presunta comisión de un delito contra la administración pública, lo traslada a la Gerencia Central de Asesoría Jurídica, a fin que procedan de acuerdo a sus atribuciones.

Cuando se aprecie deficiencias en los procesos de atención al ciudadano que no constituye delito, infracción disciplinaria o ética; la Oficina de Integridad pone en conocimiento del hecho al jefe del órgano o unidad orgánica donde presta servicio la persona evaluada, a fin que se subsanen o mejoren las deficiencias advertidas.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Única. - Función supervisora y no sancionadora de la Oficina de Integridad

Las acciones que la Oficina de Integridad realice en el marco de la implementación de la presente Directiva, se encuentran alineadas a sus funciones de investigación de actos de corrupción y supervisión del cumplimiento de las normas orientadas a garantizar la ética e integridad; por lo que no constituye investigación preliminar previa a los procedimientos administrativos disciplinarios.



ANEXO

Anexo N° 1: Acta de aceptación y compromiso de la persona que participa como usuario oculto.



ANEXO N° 1

ACTA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO DE LA PERSONA QUE PARTICIPA COMO USUARIO OCULTO

Yo, identificado (a) con Documento Nacional de Identidad N°, acepto y me comprometo a actuar como usuario oculto en el marco de las acciones de investigación y supervisión que, en cumplimiento de sus funciones, realice la Oficina de Integridad.

De igual forma, declaro que he sido debidamente informado respecto a los límites que tiene mi actuación durante la aplicación del citado mecanismo, situación que puede ser monitoreada por la Oficina de integridad a través de medios tecnológicos en audio y/o video.

Asimismo, soy consciente que las acciones a realizar son netamente para el cumplimiento de la finalidad del mecanismo de usuario oculto, de modo que no genera vínculo laboral alguno con el Seguro Social de Salud-EsSalud.

Finalmente, me comprometo a guardar reserva absoluta de todas las incidencias que ocurran durante la aplicación del referido mecanismo y de toda información a la que pueda tener acceso como consecuencia de ella, bajo responsabilidad.

En la ciudad de..... a los..... días del mes de..... del año.....



FIRMA E IMPRESIÓN DACTILAR