

17 DIC 2019

**RECIBIDO**

 Hora: 3:52  
**-GG-ESSALUD-2019**

"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 1863**

Lima, 17 DIC. 2019

**VISTOS:**

El Informe Técnico N° 02-GCAA-ESSALUD-2019, de la Gerencia Central de Atención al Asegurado; la Carta N° 8950-GCPP-ESSALUD-2019 y el Informe Técnico N° 351-GOP-GCPP-ESSALUD-2019, de la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto; la Carta N° 4794-GCAJ-ESSALUD-2019 y el Informe N° 712-GNAJ-GCAJ-ESSALUD-2019, de la Gerencia Central de Asesoría Jurídica, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declaró al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en la cual se establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, con la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM se aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, el cual busca brindar a los servidores y servidoras de las entidades de la Administración Pública criterios y lineamientos obligatorios para que mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios públicos;

Que, el numeral 30.1 del artículo 30 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que sin perjuicio del uso de medios físicos tradicionales, el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos, debiendo constar en un expediente, escrito electrónico, que contenga los documentos presentados por los administrados, por terceros y por otras entidades, así como aquellos documentos remitidos al administrado;

Que, asimismo, el artículo 118 del referido Texto Único Ordenado, establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, en el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, aprobado por Decreto Supremo N° 02-2019-SA, se establecen los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud y los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud;


 ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
 Seguro Social de Salud  
 www.essalud.gob.pe

17 DIC 2019

 JUAN VARGAS SANCHEZ  
 FEDATARIO SUPLENTE  
 R° 256-GG-ESSALUD-2019

 Jr. Domingo Cueto N° 120  
 Jesús María, ESSALUD  
 SUB GERENCIA DE SOPORTE TECNICO  
 Lima, GERENCIA DE PRODUCCION  
 Tel.: 265-6000 / 265-7000  
 18 DIC 2019  
 Hora: 12:35  
 Por: SECRETARIA  
 Firma:

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 1863 -GG-ESSALUD-2019**

Que, en el artículo 8 de la citada norma, se indica que la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud. Para dicho fin se emplea recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos, siendo la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS la responsable de la implementación, operatividad y seguimiento de la PAUS, a fin de promover la mejora continua de los servicios de salud;

Que, conforme al numeral 1.2 del artículo 1° de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud, ESSALUD tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que correspondan al Régimen Contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos;

Que, con Resolución de Gerencia General N° 1806-GG-ESSALUD-2017, se aprueba 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 del Seguro Social de Salud -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 64 del Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud - ESSALUD, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y sus modificatorias, la Gerencia Central de Atención al Asegurado es el órgano de apoyo, responsable de conducir el sistema de gestión de atención al asegurado de ESSALUD, en todas las plataformas de atención a nivel nacional, tanto presenciales como no presenciales, de acuerdo a los objetivos de nivel de servicio definidos por la institución; y de monitorear el nivel de satisfacción del asegurado respecto a las prestaciones de salud, económicas y sociales que brinda la institución;

Que, con el Informe de Vistos, la Gerencia Central de Atención al Asegurado remite a la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto, el proyecto de "Directiva que establece las disposiciones aplicables para la atención administrativa del asegurado en las plataformas de atención y la gestión de los tiempos de espera", cuyo objeto es estandarizar la atención administrativa en las Plataformas de Atención al Asegurado del Seguro Social de Salud - ESSALUD a nivel nacional, así como la gestión de los tiempos de espera para la atención en las citadas plataformas, con el objeto de promover una atención eficiente, adecuada y satisfactoria para los asegurados;

Que, en el Informe de Vistos, la Gerencia Central de Atención al Asegurado señala que las Plataformas de Atención al Asegurado nos permiten responder a las necesidades del usuario brindando orientación, acogida, recepción de reclamos e informar al asegurado que se encuentra en la búsqueda de soluciones a las prestaciones que brinda ESSALUD, por lo que propone una Directiva que tiene por objetivo regular la información que se brinda en las Plataformas de Atención al Asegurado, orientado al cumplimiento de la normativa vigente en el marco de los "Derechos de los Ciudadanos", "Simplificación Administrativa" y


 ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
 Seguro Social de Salud

[www.essalud.gob.pe](http://www.essalud.gob.pe)

17 DIC 2019

 JUAN VARGAS SANCHEZ  
 JEFE SUPLENTE  
 1863-GG-ESSALUD-2019

 Jr. Domingo Cueto N° 120  
 Jesús María  
 Lima 11 - Perú  
 Tel.: 265-6000 / 265-7000

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 1863 -GG-ESSALUD-2019**

la "Modernización de la Gestión del Estado", y regular la implementación de la Gestión de los Tiempos de Espera en Colas, orientando al ordenamiento y reducción de los tiempos de espera de los asegurados que acuden a recibir su atención, para que se mejore la satisfacción del asegurado por los servicios recibidos;

Que, con Carta e Informe de Vistos, la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto evalúa y concluye que la propuesta de "Directiva que establece las disposiciones aplicables para la atención administrativa del asegurado en las plataformas de atención y la gestión de los tiempos de espera" se ha adecuado a la Directiva de Gerencia General N° 002-GG-ESSALUD-2017, "Normas para la Formulación, Aprobación, Publicación y Actualización de Directivas en ESSALUD" y modificatoria, motivo por el cual brinda su conformidad;

Que, mediante Carta e Informe de Vistos, la Gerencia Central de Asesoría Jurídica encuentra viable el trámite de aprobación del proyecto de "Directiva que establece las disposiciones aplicables para la atención administrativa del asegurado en las plataformas de atención y la gestión de los tiempos de espera", 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" y su modificatoria, y resultar concordante con las normas administrativas; siendo el sustento de su contenido técnico competencia de la Gerencia Central de Atención al Asegurado, de acuerdo a las funciones establecidas en el 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;

Que, conforme a lo señalado en el literal b) del artículo 9° de la Ley N° 27056, 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;

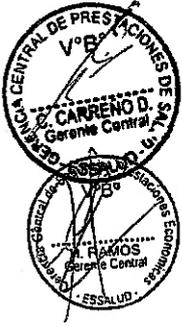
Con los vistos de la Gerencia Central de Atención al Asegurado, de la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto, de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas, de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud y de la Gerencia Central de Asesoría Jurídica;

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

**SE RESUELVE:**

1. **APROBAR** la Directiva de Gerencia General N° 34 -GCAA-ESSALUD-2019 V 0.1, "Directiva que establece las disposiciones aplicables para la atención administrativa del asegurado en las plataformas de atención y la gestión de los tiempos de espera", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.
2. **DEJAR SIN EFECTO** cualquier disposición que se oponga o contravenga la Directiva, aprobada mediante la presente Resolución.

**DISPONER** que la Gerencia Central de Atención al Asegurado con el apoyo de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en el marco de sus competencias, se encargue de la difusión, capacitación, asesoría técnica, conducción del proceso de implantación, monitoreo y supervisión de la Directiva aprobada mediante la presente Resolución.



www.essalud.gob.pe

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
Seguro Social de SaludJr. Domingo Cueto N° 120  
Jesús María  
Lima 11 - Perú  
Tel.: 265-6000 / 265-7000

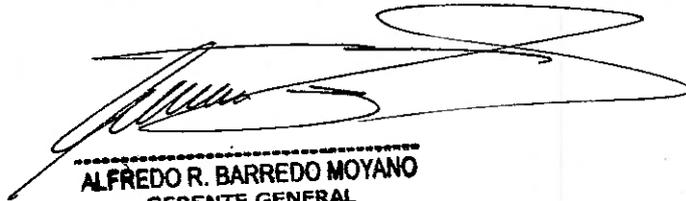
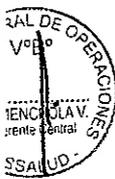
17 DIC 2017

JUAN VARGAS SANCHEZ  
FEDATARIO S. ENTE

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° **1863** -GG-ESSALUD-2019

4. **ENCARGAR** a la Secretaría General la publicación de la presente Resolución en el Compendio Normativo Institucional, en la Intranet y en la página Web Institucional.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y PUBLÍQUESE.**



**ALFREDO R. BARREDO MOYANO**  
GERENTE GENERAL  
ESSALUD

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
Seguro Social de Salud

17 DIC 2019

**JUAN VARGAS SANCHEZ**  
FEDATARIO SUPLENTE  
RES. N° 256-GG-ESSALUD-2019