



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**Factores dilatorios en la tramitación de los procedimientos
administrativos sobre peticiones y recursos impugnativos
tramitados en la Red EsSalud Arequipa**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER EL
TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogada

AUTORA:

Dueñas Luna, Abelina Deysi (ORCID: 0000-0003-3005-1522)

ASESOR:

Dr. Espinoza Azula, César Napoleón (ORCID: 0000-0002-9928-0422)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Público

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis hijos: Jorge Luis y Marcos Emanuel, quienes seguirán este ejemplo de perseverancia.

A todos mis amigos por su apoyo para alcanzar este objetivo

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas y figuras	iv
Índice de anexos	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
IV. RESULTADOS	20
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
VII. REFERENCIAS	36
VIII. ANEXOS	38

Índice de tablas y figuras

Tabla 1 <i>Peticiones ingresadas ESSALUD Arequipa 2019</i>	21
Tabla 2 <i>Peticiones resueltas dentro del plazo ESSALUD Arequipa 2019</i>	23
Tabla 3 <i>Recursos interpuestos ESSALUD Arequipa 2019</i>	27
Tabla 4 <i>Recursos resueltos dentro del plazo ESSALUD Arequipa 2019</i>	29
Figura 1 <i>Peticiones ingresadas ESSALUD Arequipa 2019</i>	21
Figura 2 <i>Peticiones resueltas dentro del plazo ESSALUD Arequipa 2019</i>	23
Figura 3 <i>Recursos interpuestos ESSALUD Arequipa 2019</i>	27
Figura 4 <i>Recursos resueltos dentro del plazo ESSALUD Arequipa 2019</i>	29

Resumen

El presente trabajo tiene como Objetivos: Identificar y describir los factores que vienen ocasionando dilaciones o demoras respecto a peticiones y recursos impugnativos en la Red Asistencial EsSalud Arequipa. Método: Estudio descriptivo, corte transversal, cuantitativo no experimental; donde se realizó observación y revisión documentaria de los registros referenciales en Asesoría Jurídica de la Red Asistencial EsSalud Arequipa, durante el año 2019. Resultados: Hubieron 9982 peticiones, 58% de ellas para ser resueltas por Asesoría Jurídica, 20% resueltas dentro del plazo; recursos impugnativos 2080, de ellos 22% resueltos dentro del plazo. Se identificaron como factores dilatorios, los siguientes: para el caso de peticiones, demora en la respuesta por excesiva carga laboral, falta de seguimiento por los solicitantes y material informático descontinuado, para el caso de recursos impugnativos, demora en anexión de antecedentes para establecer plazos, personal no capacitado en manejo de información tramitada virtualmente, poco uso de mecanismos de sistematización de información. Conclusiones: Procedimientos administrativos pocos céleres en su respuesta oportuna, aunado a elevada carga laboral, falta de seguimiento por los usuarios o administrados, falta de mecanismos de control de tiempos con apoyo informático; por tanto, resulta razonable incorporar capacitaciones al personal e implementación tecnológica a fin de superar el procedimiento existente.

Palabras claves: procedimiento administrativo, peticiones, recursos impugnativos, ESSALUD.

Abstract

The objectives of this study are: To identify and describe the factors that are causing delays or delays with respect to petitions and appeals in the EsSalud Arequipa Health Care Network. Method: Descriptive, cross-sectional, quantitative, non-experimental study; where observation and documentary review of the referential records in the Legal Department of the EsSalud Arequipa Health Care Network was carried out during 2019. Results: There were 9982 petitions, 58% of them to be resolved by the Legal Department, 20% resolved within the deadline; 2080 appeals, 22% of them resolved within the deadline. The following were identified as delaying factors: in the case of petitions, delay in response due to excessive workload, lack of follow-up by petitioners and discontinued computer equipment; in the case of contested appeals, delay in annexing background information to establish deadlines, staff not trained in handling information processed virtually, little use of information systematization mechanisms. Conclusions: Administrative procedures are not very fast in their timely response, coupled with high workload, lack of follow-up by users or administered, lack of time control mechanisms with computer support; therefore, it is reasonable to incorporate staff training and technological implementation in order to overcome the existing procedure.

Keywords: administrative procedure, petitions, appeals, EsSalud.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se desarrolla de acuerdo a mi experiencia laboral como asistente de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Red Asistencial EsSalud Arequipa, y está referida al estudio de los factores que originan la dilación o demora en la tramitación de los procedimientos administrativos sobre peticiones y recursos impugnativos, siendo el objetivo principal de esta investigación contribuir a optimizar el servicio relacionado con los trámites administrativos.

Para el cumplimiento de sus funciones y alcanzar los fines indicados, EsSalud se organiza a través de Redes Asistenciales, con sede en las capitales de cada región; es cuando se otorgan las prestaciones a que está obligado EsSalud por mandato legal a sus asegurados y derechohabientes, originándose en algunos casos reclamaciones y peticiones, las cuales no siempre son atendidos de forma oportuna, célere y en el plazo legal previsto.

Es en este contexto es que tomamos la iniciativa y motivación para desarrollar el presente trabajo de investigación denominado factores dilatorios en la tramitación de los procedimientos administrativos sobre peticiones y recursos impugnativos tramitados en la Red Asistencial EsSalud Arequipa, que tiene por objeto demostrar la problemática a nivel de los mismos, aspirando a contribuir en la identificación de la problemática, para luego proponer alternativas de solución.

El Seguro Social de Salud, como lo señala la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud, artículo 1°, 29 de enero de 1999, es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Sector Trabajo y Promoción Social, con autonomía técnica, administrativa, económica, financiera presupuestal y contable.

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 corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos. (Ley N° 27056, 1999, artículo 1°).

El Seguro Social en nuestro país nace el 12 de agosto de 1936 con la creación de la Caja Nacional del Seguro Social del Empleado, mediante el Decreto Ley N° 8433, y desde esa fecha ha pasado por una serie de cambios, en el año 1948, se crea la Caja Nacional del Seguro Social del Empleado, luego en el año 1973, en el gobierno de Velasco Alvarado, mediante el Decreto Ley N° 20212, se fusionan las Cajas Nacionales del Seguro Social del Obrero y del Empleado.

Se crea el Seguro Social del Perú – SSP, y en 1980 se transforma en Instituto Peruano de la Seguridad Social – IPSS, mediante Decreto Ley N° 23161; y con la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, se separa del Sistema Nacional de Pensiones, consolidando sus competencias como Seguro Social de Salud.

Finalmente, en 1999, mediante la Ley N° 27056 se crea el Seguro Social de Salud – EsSalud, como organismo público, con personería jurídica adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo, tiene por finalidad dar cobertura de salud a sus asegurados y derechohabientes a través de prestaciones de salud, prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas y prestaciones sociales.

De esta manera, desde su creación, EsSalud ha fundado su labor en los altos principios constitucionales referidos al derecho de toda persona al bienestar y el libre acceso a las prestaciones de salud, en el desarrollo y cumplimiento de sus labores de EsSalud, constituyen componentes muy importantes, la misión y la visión que como institución tiene:

Misión “Ser una entidad pública de Seguridad Social de Salud que brinda protección de salud a la población asegurada, mediante prestaciones de salud, económica y social de calidad, de manera eficiente, realizando un trabajo y gobierno corporativo, a fin de colaborar con el Estado peruano en hacer realidad el aseguramiento universal de salud”.

Justificación teórica por cuanto pretende estudiar la problemática de la dilación o demora en la tramitación de peticiones y recursos administrativos en la Red Asistencial EsSalud Arequipa, lo que se realizará revisando los aportes doctrinales y jurisprudenciales desarrollados sobre el tema, y en base a ello, se generará nuevos aportes teóricos y prácticos que aporten a la solución de la problemática abordada.

Justificación práctica por cuanto la problemática de dilación en la tramitación de peticiones y recursos administrativos en la Red Asistencial EsSalud Arequipa, constituyen situaciones prácticas, lo que en base a la revisión de los expedientes administrativos correspondientes, identificaremos los factores dilatorios o demoras, y buscaremos mecanismos de control y de orientación para disminuir dichas dilaciones en la tramitación de peticiones y recursos administrativos.

Justificación metodológica por cuanto para abordar la problemática de dilación o demora en la tramitación de peticiones y recursos administrativos en la Red Asistencial EsSalud de Arequipa, utilizaremos métodos y técnicas propias de la investigación descriptiva de corte transversal, cuantitativo no experimental para determinar y demostrar los factores dilatorios, y plantearemos mecanismos y técnicas que permitan superar esta situación.

Formulación del problema

Sobre la problemática descrita se realizó la formulación del problema:

Problema general

¿Cuáles son los factores dilatorios en la tramitación de los procedimientos administrativos sobre peticiones y recursos impugnativos tramitados en la Red Asistencial EsSalud Arequipa?

Problemas específicos

¿Los procedimientos administrativos sobre peticiones administrativas tramitados en la Red Asistencial EsSalud Arequipa se resuelven dentro del plazo legal previsto?

¿Los procedimientos administrativos sobre recursos administrativos en la Red Asistencial EsSalud Arequipa son resueltos dentro del plazo legal previsto?

¿Existen mecanismos de control de plazos respecto a la tramitación de las peticiones y recursos administrativos en la Red Asistencial EsSalud Arequipa?

Objetivos generales

Identificar los factores dilatorios o demoras en la tramitación de los procedimientos administrativos sobre peticiones y recursos impugnativos tramitados en la Red Asistencial EsSalud Arequipa.

Objetivos específicos

Determinar si los procedimientos administrativos sobre peticiones administrativas tramitados en la Red Asistencial EsSalud Arequipa se resuelven dentro del plazo legal previsto.

Determinar si los procedimientos administrativos sobre recursos administrativos en la Red Asistencial EsSalud Arequipa son resueltos dentro del plazo legal previsto.

Evaluar si existen mecanismos de control de plazos respecto a la tramitación de las peticiones y recursos administrativos en la Red Asistencial EsSalud Arequipa.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Nájar (2019), tesis titulada “Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros EsSalud-Piura año 2019”, desarrollada en la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, el tesista observa que la simplificación administrativa aun no consigue el perfeccionamiento esperado debido a que el tiempo de reducción de los procedimientos no se logra de acuerdo a lo predicho.

Por lo que, realizó la investigación bajo el prototipo positivista y una sistemática cuantitativa con un diseño descriptivo, correlacional no experimental; alcanzando a la conclusión de la necesidad del establecimiento de métodos de mejora continua de los procedimientos administrativos a fin de hacerlos más flexibles y menos complejos.

Pando (2019), tesis titulada “Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de EsSalud-Cajamarca año 2019”, desarrollada en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, la tesista desarrolla su investigación con la finalidad de averiguar influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicios prestados a los usuarios en el Hospital de EsSalud de Cajamarca, en el año 2019.

La tesista llega a concluir que la gestión administrativa influye de manera positiva en la calidad de servicio que se brinda, por lo que la organización de la gestión que permite brindar una atención eficiente es muy importante.

Efectuando la búsqueda en los repositorios de la Universidad de César Vallejo, y de otras universidades y a nivel internacional; no descubrimos estudios semejantes al que estoy desarrollando y con un enfoque jurídico. Sin embargo, los siguientes trabajos que guardan relación con mi trabajo se considerarían como antecedentes que nos ayudará en su proceso:

Ledesma (2018), tesis titulada “Calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud sede central, 2017”, desarrollada en la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, la tesista desarrolla su tesis con la finalidad de averiguar respecto a la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de servicio prestado por EsSalud Sede Central de Lima, en las áreas administrativas.

Llegando a concluir que la mayoría de los usuarios no se encuentran satisfechos con la calidad de servicio que reciben. Asimismo señala que las oficinas de validación de la incapacidad temporal y oficina de calificación de prestaciones económicas son las instancias que recibe mayor desaprobación de parte de los usuarios.

Bases teóricas

La administración pública, es entendida como el conjunto de órganos del sector público que se encargan de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los organismos, instituciones y entes del Estado para poder atender las necesidades de los administrados.

Guerrero (2016), señala que la administración pública es: “el conjunto de órganos estructurados jerárquicamente dentro del poder Ejecutivo, por lo cual quedan fuera de tal concepto los órganos de los Poderes Legislativo y Judicial que realizan funciones administrativas” (p.28).

Para Morón (2019), señala “el conjunto de organismos a cargo de la función administrativa. Pero no se restringe al Poder Ejecutivo, pues también existe administración pública, en los otros poderes, en los organismos autónomos, en los municipios, en los gobiernos regionales, etc. Tampoco es sinónimo de la estatalidad porque también está conformada por personas naturales y jurídicas, de origen privado, que asumen cometidos, o servicios públicos por autorización o concesión” (p. 30).

De manera que la administración comprende toda la actividad realizada por los funcionarios y servidores públicos, organizados jerárquicamente, para poner en funcionamiento el aparato Estatal, tendiente a cumplir con los fines y las funciones que la Constitución y las leyes le confieren; cuando hablamos de la estructura de

la administración pública nos referimos a la organización de la misma en los diferentes niveles de gobierno de nuestro país.

Así, el TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, artículo I del Título Preliminar, del 22 de enero del 2019, señala que: “Para los fines de la presente Ley, se entenderá por entidad o entidades de la Administración Pública: 1) El Poder Ejecutivo, incluyendo Ministerios y Organismos Públicos Descentralizados; 2) El Poder Legislativo; 3) El Poder Judicial; 4) Los Gobiernos Regionales; 5) Los Gobiernos Locales; 6) Los Organismos a los que la Constitución Política del Perú.

Las leyes confieren autonomía. 7) Las demás entidades y organismos, proyectos y programas del Estado; y 8) Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia”.

En ese sentido, cuando hablamos de la estructura de la Administración Pública en el Perú, debemos entender que está referido a la organización y distribución de las entidades del Estado para cumplir con las labores del mismo en los diferentes niveles de gobierno. Así, en el gobierno central encontramos en los tres poderes del Estado, Ejecutivo, Legislativo y Judicial, y en los organismos constitucionales autónomos como el Tribunal Constitucional, Contraloría General de la República, Banco Central de Reserva, Defensoría del Pueblo, entre otros.

La principal finalidad que cumple la administración pública es la de asegurar la satisfacción de las necesidades de la sociedad, a través de la prestación de diferentes tipos de servicios, la gestión administrativa y del Estado, valiéndose para ello de sus diversos organismos, instituciones y entidades.

Para Cabrera y Quintana (2015), nos dice que “la realización del interés general por medio de una acción desinteresada de todo propósito de lucro; servir en beneficio de la colectividad o de los usuarios en general; y servir para el logro del bienestar general. Proveer bienestar a todos los miembros de la comunidad usuaria” (p. 32).

Allí radica la importancia de la administración pública, pues es a través de ella que se concreta la finalidad del Estado.

Para Morón (2019), constituye “una organización instrumental orientada a la atención y cumplimiento de los fines públicos” (p. 30).

Cuando hablamos de los sujetos de la administración pública nos referimos a las personas, naturales o jurídicas, que intervienen en la realización de la función administrativa del estado. Entre ellas tenemos:

El Sujeto activo, en el derecho público, y particularmente en el derecho administrativo, que son inherentes a la administración pública, el sujeto principal es el Estado, actuando a través de sus diferentes órganos y entidades, así como por organismos públicos y privados que realizan función administrativa, la administración pública, no hace sino ejercer la función administrativa del Estado, con la finalidad de satisfacer las necesidades e intereses de los administrados, cuidando siempre las finalidades que persigue el Estado.

El Sujeto pasivo, de la administración pública está constituido por las personas naturales o jurídicas usuarias de la misma, es a estas personas a quienes va dirigida la actividad estatal, para cumplir esta función, la administración pública utiliza una cantidad de trabajadores llamados servidores públicos, quienes cumplen las diversas funciones que se les asigna conforme a los fines que persigue la administración pública, y dichas actividades están destinadas a satisfacer alguna necesidad o interés de la población usuaria.

Cuando hablamos de procedimiento administrativo estamos refiriéndonos al conjunto de actos que se ejecutan con la finalidad de obtener o producir un acto administrativo, el TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, artículo 29°, del 22 de enero del 2019, nos dice “se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados”.

Huamán (2019), señala que el procedimiento administrativo es “la suma de pasos o secuencias de contenido adjetivo materializados en actuaciones administrativas esenciales o no esenciales mediante los cuales se construye un acto

administrativo o actuación administrativa con el que se cierra el procedimiento” (p. 478).

En ese sentido, entendemos por procedimiento administrativo a esa secuencia de actos y medidas, efectuados siguiendo cierta formalidad, a fin de producir o construir un acto administrativo. Es decir, son los pasos que se siguen para construir o producir un acto administrativo, el Acto administrativo, TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, artículo 1°, numeral 1.1., del 22 de enero del 2019, nos dice que “son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta” (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, 2019, artículo 1°, numeral 1.1.). A nivel doctrinal también se ha dado definiciones similares a la elaborada por el TUO de la Ley N° 27444.

Para Pacori (2019), es “el acto administrativo es una declaración de voluntad de las Administraciones Públicas que finaliza un procedimiento administrativo, para la validez de un acto administrativo se requiere de elementos esenciales como la competencia, causa, fundamento, finalidad, objeto y procedimiento regular; la forma es considerado un requisito del acto administrativo, sin embargo, debe de tenerse en cuenta la posible existencia de actos administrativos verbales, por lo que la forma escrita de un acto administrativo no necesariamente es un requisito esencial” (p. 143).

En ese sentido, podemos decir que el acto administrativo viene a ser la manifestación de la voluntad de la administración, destinada a producir efectos jurídicos, que pueden ser crear, modificar o extinguir obligaciones o derechos para los administrados, como resultado de un procedimiento administrativo, los Actos Administrativos o resoluciones administrativas expedidas por la autoridad administrativa pueden ser revisados, sea de oficio o a pedido de parte, ya sea para modificarlos o para anularlos.

La revisión de los actos o las resoluciones administrativas es una forma de ejercer control sobre los actos administrativos, la misma que puede ser efectuada por la misma autoridad que expidió o de uno de grado superior, dependiendo del tipo de

recurso interpuesto, entre las que consideramos: revisión de oficio de actos administrativos, el TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, del 22 de enero del 2019, destina su Título III al tratamiento de la revisión de los actos en vía administrativa.

Por lo que, en su artículo 212° el TUO de la Ley N° 27444 prevé que la autoridad administrativa puede revisar de oficio los actos administrativos o resoluciones que ha expedido, cuando en ella encuentre errores materiales o aritméticos, los mismos que pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, con la única limitación de que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.

De igual manera, en sus artículos 213° y 214°, la misma normativa contempla la posibilidad de declarar la nulidad de oficio, en caso de concurrir alguna de las causales previstas en el artículo 10° de la misma norma, así como de revocar los actos administrativos; la *revisión a pedido de parte de actos administrativos*, en este caso, se trata de la posibilidad de revisar un acto administrativo a petición de parte, la misma que debe hacer mediante los recursos administrativos, como el recurso de reconsideración, apelación y de revisión.

Los recursos administrativos, conforme a nuestra legislación, el TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, del 22 de enero del 2019, se pueden interponer tres tipos de recursos, los mismos pasaremos a detallar en los siguientes puntos: el recurso de reconsideración, el TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, artículo 219°, del 22 de enero del 2019, señala:

“El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación” (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, 2019, artículo 219°).

Guerrero (2016), señala que “es el recurso que se interpone ante el mismo órgano que expidió la primera resolución o acto impugnado para que nuevamente vea,

analice y modifique el caso, teniendo en cuenta la nueva prueba aportada por los administrados” (p. 50).

De modo que, el recurso de reconsideración se interpone contra un acto o resolución administrativa para que la misma autoridad que lo emitió lo revise, y con mejor criterio, en base a la nueva prueba aportada, pueda modificar o anularla.

El recurso de apelación, el TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, artículo 220°, del 22 de enero del 2019, señala:

“El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico” (Decreto Supremo N° 004-2019- JUS, 2019, artículo 220°). Guerrero (2016), señala que “es el recurso a ser interpuesto con la finalidad de que el órgano jerárquicamente superior al emisor de la decisión impugnada, revise y modifique la resolución del subalterno” (p. 51).

Este recurso se interpone ante la misma autoridad que emitió el acto que se impugna, argumentando una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuestiones de puro derecho, para que sea elevada al superior jerárquico, y éste resuelva con mejor criterio y pueda modificar la decisión de su subalterno; el recurso administrativo de revisión es uno de carácter excepcional, solamente se interpone en los casos donde mediante ley expresa se establezca la posibilidad de su interposición.

Para Pacori (2019), es “el recurso de revisión ya no constituye un recurso del procedimiento administrativo general, salvo que por ley se establezca su obligatoriedad en un procedimiento administrativo especial” (p. 753).

Los plazos en los recursos administrativos, el TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, artículo 218°, del 22 de enero del 2019, los recursos administrativos se interponen entre los 15 días hábiles, la misma que se contabiliza desde el día siguiente de notificado la resolución. Interpuesta el recurso, cualquiera sea, la autoridad

administrativa dispone de 30 días para resolver, sea de manera favorable o desfavorable.

La Administración Pública, consiste: “En el conjunto de órganos estructurados jerárquicamente dentro del poder Ejecutivo, por lo cual quedan fuera de tal concepto los órganos de los Poderes Legislativo y Judicial que realizan funciones administrativas” (Guerrero, 2016, p.28).

Los Actos Administrativos son: “Las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta” (TUO de la Ley N° 27584, artículo 1°).

Eficacia de Acto Administrativo, la denominada ejecutividad del acto administrativo “Establece al común atributo de todo acto administrativo de ser eficaz, vinculante o exigible, por contener una decisión, declaración o una certificación de la autoridad pública” (Morón, 2019, p.277).

Acto firme, “Es aquel acto que no puede ser impugnado ni administrativa ni judicialmente por cuanto venció el plazo al administrado, para interponer de manera oportuna los recursos administrativos ante la administración” (Guerrero, 2016, p.53).

El Bien Común, “Alude a una dimensión integradora de la acción política, jurídica y social dirigida a generar el perfeccionamiento y bienestar del conglomerado humano conformante del estado” (García, 2019, p. 283-284).

Debido Procedimiento, “El principio del debido procedimiento consiste en la aplicación se sede administrativa de una regla esencial de convivencia en un Estado de Derecho: el debido proceso” (Morón, 2019, p.82).

Tutela Jurisdiccional Efectiva, según el Tribunal Constitucional “Es un derecho constitucional que en su vertiente subjetiva supone, en términos generales, un derecho a favor de toda persona de acceder de manera directa o a través de representante ante los órganos judiciales; de ejercer sin ninguna interferencia los recursos y medios de defensa que franquea la ley; de obtener una decisión razonablemente fundada en derecho; y, finalmente, de exigir la plena ejecución de la resolución de fondo obtenida” (STC, Exp. N° 4080-2004-AC/TC. FJ.14).

Los Derechos Fundamentales, son “todos esos derechos que son adscribibles universalmente a todos en cuanto personas, o en cuanto ciudadanos, o en cuanto capaces de actuar y que son, por tanto, indisponibles e inalienables” (Ferrajoli, 2016, p.36).

III. METODOLOGÍA

La metodología son las “condiciones necesarias para saber cuál es el camino idóneo” (Baena, 2017, p. 68).

Para Ramos (2018), este “es un procedimiento que se usa para conectar normas entre sí, en el marco de un ordenamiento legislativo, con el propósito de obtener una respuesta coherente que la sola lectura de un solo texto normativo no está en grado de ofrecer” (p.165).

En ese sentido, teniendo en cuenta que nuestro ordenamiento jurídico constituye una unidad coherente e interconectada de múltiples normas jurídicas, las mismas que se ayudan y/o complementan mutuamente, en la presente investigación, que versa sobre determinar los factores de dilación o demoras respecto a peticiones y recursos impugnatorios en la Red Asistencial EsSalud Arequipa, trabajaremos teniendo en cuenta dicha interconexión, haciendo concordar las normas implicadas con otras normas integrantes del ordenamiento jurídico, a fin de comprender mejor u obtener una mejor respuesta que muchas veces es difícil obtener del único texto normativo.

Como señala Bernal (2016, p.71), El método inductivo-deductivo “en un sentido es inductivo, pues parte de lo particular a lo general, y deductivo en sentido contrario, porque va de lo general a lo particular” .

En el presente trabajo utilizaremos el método inductivo y deductivo, pues del análisis de la forma como se encuentra regulado el derecho de petición y los recursos administrativos en el TUO de la Ley N° 27444 y normas conexas, así como de la revisión de casos específicos anteriormente resueltos, se llegará a deducir sobre las causas que originan la dilación o demora en la resolución de estos procedimientos y la necesidad de corregir.

Para Nogueira (2014, p.80), “nos permite analizar la norma, se realiza una interpretación doctrinaria, actualizada con las corrientes más modernas del mundo que sobre ese tema son aceptados”

De manera que, el método dogmático nos ayudará en nuestra investigación, pues en algunos casos la realidad problemática abordaremos apoyándonos en la doctrina, teniendo en cuenta los aportes efectuados por los doctrinarios y juristas,

y en algunos casos se ha acudido a los conceptos o dogmas y definiciones doctrinales efectuadas por los estudiosos para resolver o entender algunos casos.

Como señala Ramos (2018,p.103), es aquel que “parte de la constatación de que el sistema jurídico está repleto de conceptos que no pueden ser definidos en términos de experiencia y verificación, pero de los que fluyen decisiones empíricas de todo tipo”.

Por cuanto nos acercaremos a la realidad problemática estudiada tomando en cuenta la realidad de los hechos, a través del análisis de los casos concretos expresados en los pedidos y los recursos, apoyándonos en la jurisprudencia emanada del Poder Judicial y del Tribunal Constitucional.

3.1 Tipo y nivel de estudio

Para Paredes (2014, p.64), “una investigación podrían ser de campo, de laboratorio o de biblioteca, la que incluye archivos de todo tipo”.

Pueden ser cuatro: “exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo” (Hernández, 2019, p.106).

Por las características que tiene, la investigación que presentamos es de tipo documental y nivel descriptivo, toda vez que se centra en el análisis descriptivo de las solicitudes y resolución de las peticiones y recursos impugnatorios en el área Asesoría Jurídica de la Red Asistencial EsSalud Arequipa, con la finalidad de determinar los factores que originan la demora en la respuesta oportuna.

3.2 Diseño de investigación

El diseño de una investigación “supone el plan o estrategia para obtener la información y desplegar la investigación” (Aranzamendi, 2015, p. 304).

En los estudios cuantitativos, éstas podrían ser “experimentales o no experimentales” (Hernández, 2019, p.150).

En ese sentido, el diseño de nuestra investigación responde al de un estudio no experimental, descriptivo de corte transversal, por cuanto se ha dedicado al estudio de categorías y conceptos jurídicos y su aplicación en la resolución de peticiones

y recursos administrativos en la Red Asistencial EsSalud Arequipa, que no requiere de manipulación de variables y no se realizó seguimiento o más de una valoración en el tiempo.

3.3 Escenario de estudio

El espacio de nuestra investigación abarca el área de Asesoría Jurídica de la Red Asistencial EsSalud Arequipa, respecto a los procedimientos administrativos que se encargan de resolver las peticiones y los recursos impugnativos.

Sabemos que los usuarios de EsSalud se relacionan con la Institución de distintas maneras, algunos por los servicios de salud, otros por las prestaciones económicas y prestaciones sociales; existiendo procedimientos de aprobación automática o de evaluación previa por la entidad.

Cuando EsSalud resuelve respecto de los pedidos de los asegurados, no todos se encuentran conformes con la respuesta brindada, por lo que, sea con razón o no, interponen sus recursos administrativos; las peticiones de los administrados, así como los recursos impugnativos interpuestos deben ser resueltos conforme a la normativa vigente, en un plazo de 30 días, sin embargo, estos plazos generalmente no se cumplen, demorándose largamente en ser resueltos.

Justamente nuestro trabajo de investigación efectuaremos respecto a estos trámites, a fin de determinar cuáles son las causas que originan la demora en la respuesta oportuna a los administrados, tanto de las peticiones como los recursos impugnativos interpuestos, con el objeto de contribuir y proponer una solución, y sea superado el problema encontrado, lo que redundará en el bien de la institución y los administrados.

3.4 Caracterización de los sujetos

En la presente investigación el análisis se efectúa básicamente sobre los documentos que contienen las peticiones y los recursos impugnatorios, así como las resoluciones administrativas que resuelven dichos pedidos o recursos administrativos; los usuarios presentan sus pedidos por casos de servicios de salud, así como prestaciones económicas y prestaciones sociales. Sin embargo, los pedidos que pasan al área de Asesoría Legal, no son todos.

3.5 Procedimientos metodológicos de investigación

El problema de investigación será desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, entendida como “un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones” (Hernández, 2019, p. 6).

En ese sentido, la presente investigación será desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, por lo que el proceso de investigación se desarrollará en cuatro pasos:

- a)** Formulación del problema, que se ha efectuado en la parte introductoria.
- b)** Diseño de investigación, expresado en el plan que se ha trazado para ejecutar el presente trabajo.
- c)** Ejecución, expresado en el desarrollo del borrador y el informe final de la presente investigación.
- d)** Cierre, cuando llegamos a elaborar las conclusiones y recomendaciones.

3.6 Técnicas de recolección de datos

Para Baena (2017, p. 68), “mientras que el método es una concepción intelectual que se debe concretar en la realidad, las técnicas serán las etapas de operaciones unidas a elementos prácticos, concretos, para situarlos en el nivel de los hechos”.

Para la ejecución de la presente investigación se ha utilizado la técnica de observación documental, por cuanto la investigación se ha efectuado mediante la revisión y el análisis de normas legales, casos planteados y resoluciones anteriores.

3.7 Instrumento para recolección de datos

Para materializar las técnicas de investigación o de verificación necesitamos de los instrumentos de verificación, los mismos que son entendidos como “medios auxiliares y operativos de la técnica, constituyen mecanismos que usa el investigador para recoger y registra la información” (Paredes, 2014, p. 122).

En ese sentido, concordante con la técnica empleada, para la aplicación de la técnica de observación documental seleccionada, se ha utilizado una ficha de observación documental estructurada, la misma que fue elaborada de manera específica para la presente investigación.

3.6 Aspectos éticos

Es bastante reconocida la importancia de lo ético y lo honesto en la realización de la investigación, toda vez que “a fin de conservar la confianza de la población en las instituciones científicas, los investigadores deben llevar a cabo sus funciones de buena fe, con respeto y vocación de verdad” (Koepsell y Ruiz, 2015, p. 12).

Por lo que en el desarrollo de la presente investigación se ha aplicado de manera objetiva los instrumentos de recolección de datos, por lo que los datos obtenidos y contenidos en esta investigación son confiables.

IV. RESULTADOS

Para acreditar los resultados se ha empleado como unidades de estudio los expedientes y reportes del año 2019 debido a que en este periodo anual se ha visto una mayor presencia de dilaciones o demoras.

Los resultados obtenidos con la revisión analítica van a ser desarrollados en los siguientes acápite, dando su propio tratamiento a los casos de peticiones y los de recursos administrativos debido a que cada concepto es tratado distintamente.

En las instancias de la Red Asistencial EsSalud Arequipa los usuarios de ésta, cuando no se encuentran conformes con el servicio brindado, ya sea de salud o de carácter económico o social, presentan sus reclamos mediante una solicitud, las mismas que deben ser resueltas por el área correspondiente.

Algunas de estas peticiones son genéricas, de servicio o de trámite interno, los cuales son resueltas por el área donde se produjo el problema, mientras que algunos son pedidos que deben ser resueltos con la intervención del área de Asesoría Jurídica, son éstas últimas las que nos interesan en el presente trabajo de investigación.

En caso de ingresar una petición a la institución o Red Asistencial EsSalud Arequipa, ésta debe ser resuelta en un plazo de 30 días, conforme a Ley, una vez resuelta, si el usuario o administrado está conforme, el procedimiento habrá terminado, mientras, si el usuario o administrado no está conforme con lo resuelto, entonces interpone el recurso correspondiente, dentro de los 15 días de plazo que la ley le concede para ejercer dicho derecho, en caso que la administración no resuelve dentro de los 30 días de plazo, el administrado también puede apelar en silencio administrativo.

En cualquier caso, interpuesta el recurso administrativo, la administración tiene la obligación de resolver en el plazo de 30 días, resuelto el recurso, si el administrado está de acuerdo, concluirá el procedimiento y se ejecutará la resolución, en el caso de no estar de acuerdo, o no haberse resuelto dentro del plazo, el administrado podrá interponer la demanda judicial vía proceso contencioso administrativo.

Tabla 1

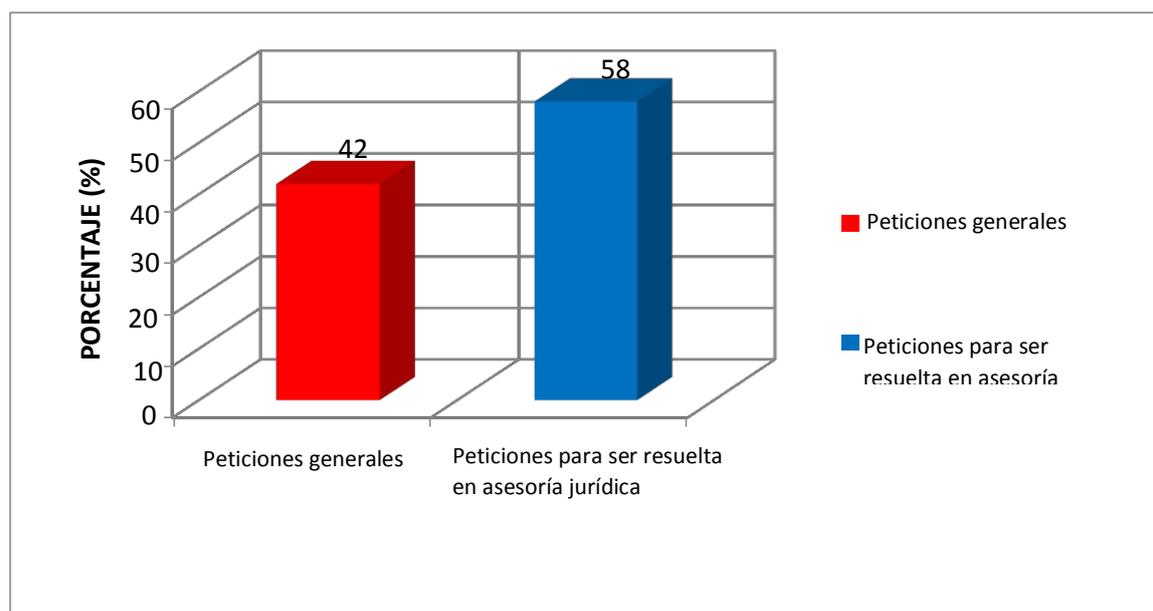
Peticiones ingresadas ESSALUD Arequipa 2019

Tipo de documentos	N°	%
Peticiones genéricas	02	42
Peticiones para ser resuelta en Asesoría Jurídica	80	58
Total de ingresados	82	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Peticiones ingresadas. ESSALUD Arequipa 2019



Fuente: Elaboración propia

La Tabla 01 y su gráfica nos muestra que en el año 2019, en la Red Asistencial EsSalud Arequipa se han tramitado un total de 9982 solicitudes o peticiones, de las cuales 4202 que hacen un total de 42% son peticiones genéricas, referidos a algunos pedidos, indicaciones, reclamos, trámites internos que son resueltos por el área donde surgió el problema. Mientras, 5780 peticiones, que hacen el 58%, son pedidos que requieren una evaluación jurídica, por lo tanto deben ser resueltos con la intervención del área de Asesoría Jurídica.

Ello nos hace ver que la carga procesal que soporta el área de Asesoría Jurídica es bastante elevada, lo cual estaría dificultando la resolución de las peticiones presentadas en el plazo de ley correspondiente.

Tabla 2

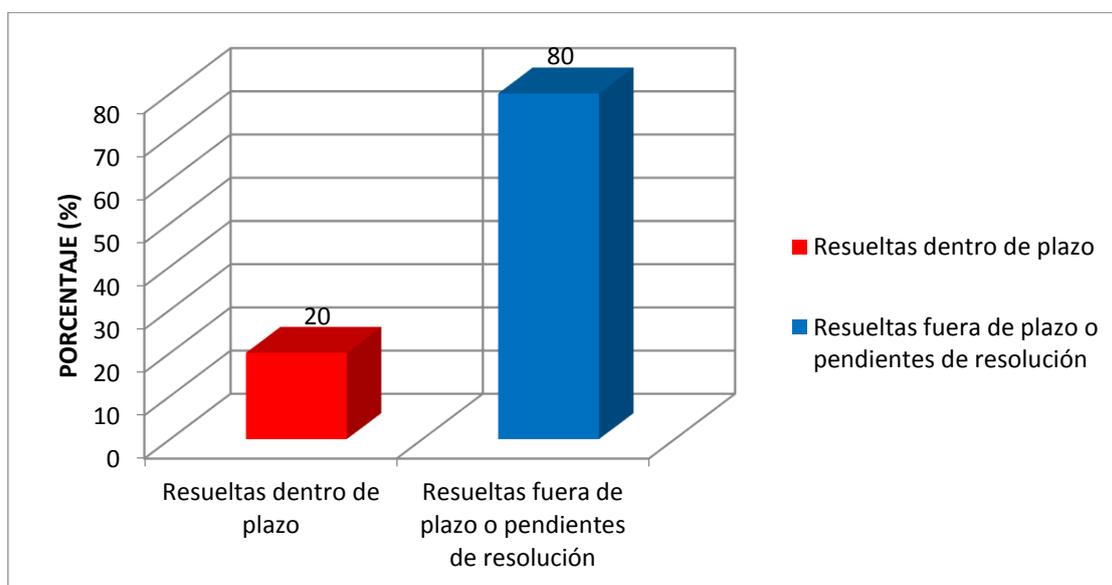
Peticiones ingresadas y resueltas dentro del plazo ESSALUD Arequipa 2019

Plazo de resolución	N°	%
Resueltas dentro de plazo	1156	20
Resueltas fuera de plazo o pendientes de resolución	4624	80
Total de peticiones	5780	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Peticiones ingresadas y resueltas dentro del plazo ESSALUD Arequipa 2019



Fuente: Elaboración propia

La Tabla N° 02 y su gráfica nos muestra que de las 5780 peticiones presentadas durante el año 2019, son 1156 peticiones, que hacen el 20% que han sido resueltas dentro del plazo, mientras las 4624 peticiones, que hacen el 80% no han sido resueltas dentro del plazo legal, incluso algunos de ellos se encuentran aún pendientes hasta la fecha.

A partir de esta Tabla podemos deducir que en la Red Asistencial EsSalud de Arequipa la mayor parte de las peticiones administrativas no son resueltas dentro del plazo, y como veremos más adelante algunos de ellos hasta la fecha aún están sin resolver.

Ello significa que la carga procesal de esta área va acumulándose para el siguiente mes o año, lo que dificultará aún más la posibilidad de resolver las peticiones, así como los recursos interpuestos, en el plazo de ley.

Análisis de casos específicos resueltos fuera de plazo

a) Expediente N° 1313-2020 (Revisión de documento)

Mediante este expediente el administrado solicita la restitución del pago de bonificación escolar equivalente al 80% del monto total de su pensión que viene percibiendo como pensionista desde 1992, por cuanto pertenece al régimen del Decreto Ley N° 20530.

El pedido fue presentado el 15 de enero del 2020, la misma que fue resuelta mediante la Resolución Jefatural N° 431-JOA-GRAAR- ESSALUD-2020, de fecha 06 de noviembre del 2020, declarando infundado el pedido.

Observando la Resolución Jefatural que resuelve el presente caso podemos ver que debió haber sido resuelta hasta el 24 de febrero del 2020, dentro de los 30 días hábiles, sin embargo ha sido resuelta recién el 06 de noviembre del 2020, es decir, con 09 meses de retraso. Si observamos el caso motivo de análisis, nos damos cuenta que es un pedido sencillo, sin embargo, se demoró largamente en resolver.

Esta situación de demora vulnera el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva y al debido procedimiento administrativo, así como se vulnera los principios de celeridad y economía procesal.

b) Expediente N° 1313-2019-NIT-0021582 (Revisión de reporte)

En este caso la usuaria solicita reparación por daño a la salud, ingresando su pedido con fecha 03 de diciembre del 2019, a través de mesa de partes de EsSalud.

En el presente caso a la fecha aún no existe resolución sobre este pedido. El pedido de la usuaria debió haber sido resuelta máximo hasta el 15 de enero del 2020, sin embargo, a pesar que el plazo ha vencido con demasía, la usuaria aún no encuentra respuesta a su pedido.

Esta situación de demora mantiene a la usuaria en una incertidumbre y sin poder ver una solución acorde al daño que ha sufrido, vulnerándose con ello su derecho a la tutela jurisdiccional efectiva y al debido procedimiento administrativo, y se vulnera los principios de celeridad y economía procesal.

Factores dilatorios en las peticiones encontradas en los expedientes

A partir del análisis efectuado de los casos de peticiones efectuadas por los usuarios o administrados llegamos a determinar que entre los factores que inciden para la demora o dilación de los procedimientos administrativos en la Red Asistencial EsSalud Arequipa son:

- a)** La excesiva carga laboral del área de Asesoría Jurídica, pues en el área de Asesoría Jurídica tienen que resolver los 5780 casos que ingresan, además de los recursos administrativos y algunos procesos pendientes de años anteriores.
- b)** La falta de seguimiento por el solicitante, pues también se observa que muchos usuarios ingresan su pedido y no hacen el seguimiento correspondiente, esperan en su domicilio hasta que se les notifique, algunos de ellos, transcurrido el plazo para resolver se aproximan a la entidad para para presentar quejas o denuncias en contra de la institución, ante las entidades como es: SUSALUD, SUNAFIL Ministerio Público, Defensoría del Pueblo y el Poder Judicial, lo que deviene en perjuicio de EsSalud.
- c)** Material informático discontinuado, esta situación se da porque no existe un sistema que ayude a mantener siempre actualizado y sistematizado la información

Tabla 3

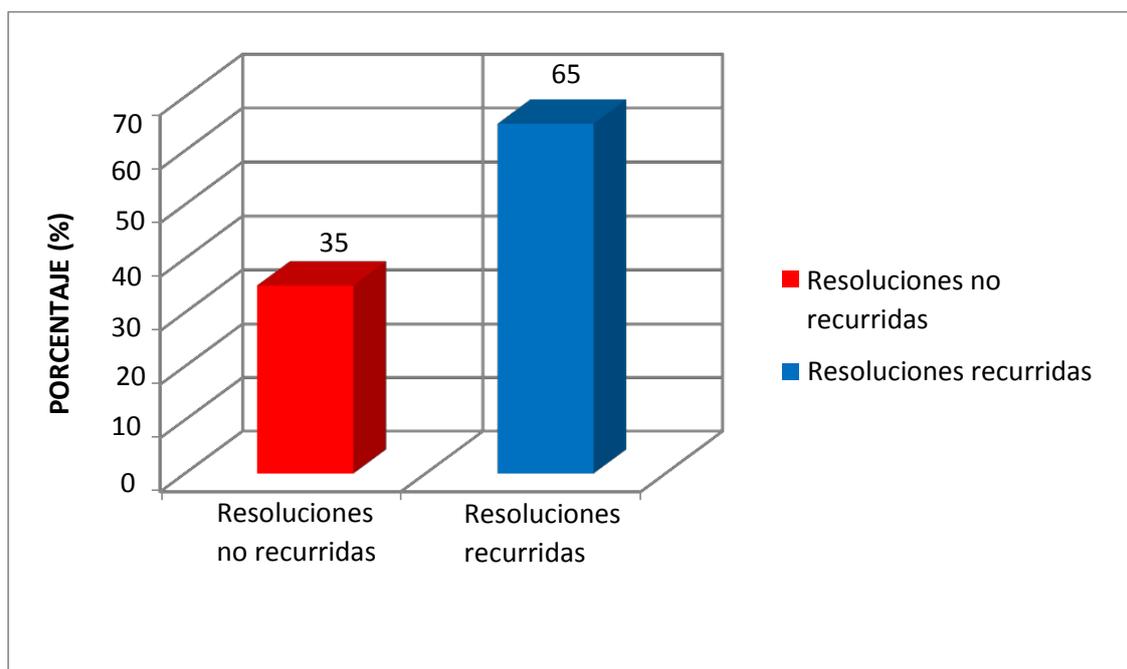
Recursos interpuestos ESSALUD Arequipa 2019

Recursos interpuestos	N°	%
Resoluciones no recurridas	1120	35
Resoluciones recurridas	2080	65
Total	3200	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Recursos interpuestos ESSALUD Arequipa 2019



Fuente: Elaboración propia

La Tabla 03 y su gráfica nos muestra que en el año 2019, en la Red Asistencial EsSalud Arequipa se han resuelto y emitido un total de 3200 resoluciones administrativas, de los cuales 1120, que hacen el 35% no han sido recurridas, mientras 2080 resoluciones, que hacen un total de 65% fueron recurridas.

Ello nos hace ver que los usuarios en su mayoría no están de acuerdo con lo resuelto por la autoridad administrativa, por lo que interponen generalmente recurso administrativo de apelación. Esta situación también hace que la carga procesal que soporta el área de Asesoría Jurídica se eleve aún más, lo cual dificulta que las peticiones y recursos interpuestos sean resueltos en el plazo de ley correspondiente.

Tabla 4

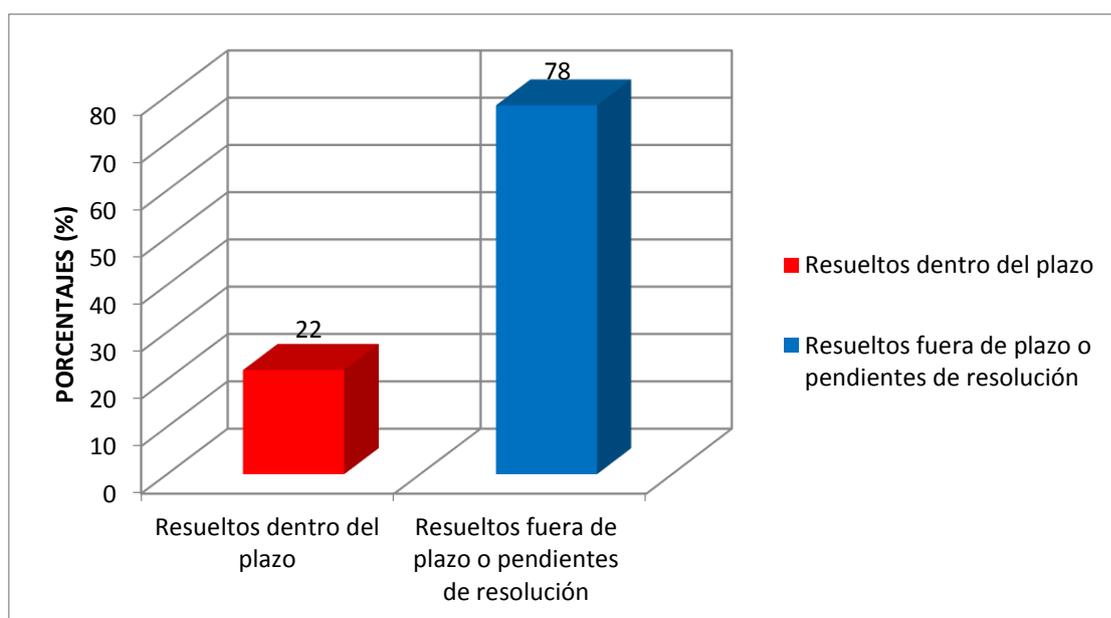
Recursos interpuestos y resueltos dentro del plazo ESSALUD Arequipa 2019

	N°	%
Recursos interpuestos		
Resueltos dentro del plazo	458	22
Resueltos fuera de plazo o pendientes de resolución	1622	78
Total	2080	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Recursos interpuestos y resueltos dentro del plazo ESSALUD Arequipa 2019



Fuente: Elaboración propia

La Tabla N° 04 y su gráfica nos muestra que de los 2080 recursos administrativos interpuestos durante el año 2019, solamente 458 de ellos, que hacen el 22% han sido resueltos dentro del plazo, mientras los 1622 recursos, que hacen el 78% no han sido resueltos dentro del plazo legal, incluso algunos de ellos se encuentran aún pendientes hasta la fecha.

Esta Tabla nos muestra que en la Red Asistencial EsSalud Arequipa la mayor parte de los recursos administrativos interpuestos por los usuarios no son resueltos dentro del plazo, y como veremos más adelante algunos de ellos hasta la fecha aún están sin resolver.

Esta situación hace que la carga procesal para el siguiente año del área de Asesoría Jurídica continúe creciendo, lo que hace que los mismos no puedan ser resueltos dentro del plazo de ley, vulnerándose los derechos a la tutela jurisdiccional, debido procedimiento, celeridad y economía procesal, con el consiguiente desazón en los usuarios o administrados, lo que afecta la imagen institucional de EsSalud.

Análisis de casos específicos

a) Expediente 1313-2019-11721

En el presente caso el recurrente presenta su apelación en contra de la Resolución Jefatural N° 680-JOA-GRAAR-ESSALUD-2019, con fecha 30 de setiembre del 2019, con la finalidad de que el superior en grado la revoque, y declare fundada su pedido de liquidación de CTS y la aplicación de los alcances de la Ley N° 30931.

La apelación debió de haber sido resuelta dentro de los 30 días de plazo que la ley concede a la administración, es decir, tenía plazo para resolver hasta 07 de noviembre, sin embargo, ésta ha sido resuelta recién el 04 de diciembre del 2019 y notificada el 30 de diciembre del 2020, declarando infundada el recurso de apelación.

Ello nos hace ver que en la resolución del presente recurso, se ha demorado más del plazo legal, con lo que se vulnera el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva y al debido procedimiento administrativo, así como los principios de celeridad y economía procesa

b) Expediente 1313-2018-9326

En el presente caso el recurrente presenta su apelación en contra de la Resolución Jefatural N° 470-JOA-GRAAR-ESSALUD-2018, con la finalidad de que el superior en grado la revoque, y disponga el pago de la bonificación diferencial.

La apelación debió de haber sido resuelta dentro de los 30 días de plazo que la ley concede a la administración, es decir, tenía plazo para resolver hasta 24 de setiembre, sin embargo, ésta ha sido resuelta recién el 12 de diciembre del 2018 y notificada el 30 de enero del 2019, declarando infundada el recurso de apelación.

Ello nos hace ver que en la resolución del presente recurso, se ha demorado más del plazo legal concedido, con lo que se vulnera el derecho la tutela jurisdiccional efectiva y al debido procedimiento administrativo, así como se vulnera los principios de celeridad y economía procesal.

Factores dilatorios en los recursos impugnatorios

Los recursos administrativos interpuesto por los usuarios frente a las resoluciones emitidas por la Red Asistencial EsSalud Arequipa, deben ser resueltos dentro del plazo que concede el TUO de la Ley N° 27444, sin embargo, ello no ocurre así, pues como ya hemos visto en el punto anterior estos recursos son resueltos excediendo los plazos fijados por ley.

En ese sentido, observando las resoluciones que resuelven los recursos administrativos interpuestos y conversando con los involucrados en esta materia, nos damos cuenta que existen algunos factores que hacen que la resolución de los recursos no se realice en el plazo que corresponde; Entre ellos podemos citar:

- 1)** La excesiva carga laboral que soporta el área de Asesoría Jurídica, pues tienen que resolver cerca de 10000 casos anuales, más los recursos administrativos y otras consultas institucionales. Ello hace que retarden en la resolución de los pedidos y los recursos administrativos interpuestos por los usuarios de EsSalud.
- 2)** Deficiencias sobre informaciones referenciales, pues para resolver los casos puestos al conocimiento de los operadores jurídicos de la Red Asistencial EsSalud Arequipa, ellos no cuentan con toda la información requerida, y comunicarse con otras áreas no siempre es fácil, ello hace que los informes que se pide a otras áreas hacen que los procedimientos administrativos demoren.
- 3)** El personal no capacitado para el manejo de información tramitada virtualmente, ello se debe al poco uso de los mecanismos de sistematización y digitalización de la información, ello también hace que no exista una buena cooperación entre las distintas áreas de la Red Asistencial EsSalud Arequipa y poder resolver de manera ágil los caso

Análisis de los resultados

A partir de las tablas y las gráficas, el análisis de los documentos y observación directa de los hechos, podemos ver que en la Red Asistencial EsSalud Arequipa, las peticiones y los procedimientos administrativos iniciados por los administrados, no son resueltas en el plazo de ley, lo que origina el perjuicio a los administrados y a EsSalud.

En el caso de las peticiones, los procedimientos administrativos que se tramitan en la Red Asistencial EsSalud Arequipa no se resuelven dentro del plazo legal, porque el área de Asesoría Jurídica soporta una carga laboral elevada, a ellos se suma la falta de seguimiento por el solicitante y no hay continuidad en el material informático. Esta situación hace que esta institución no atienda a tiempo las peticiones de los administrados, afectando sus derechos a la tutela jurisdiccional efectiva, debido procedimiento y los principios de celeridad y economía en la tramitación de este tipo de pedidos.

Similarmente, en el caso de los procedimientos administrativos sobre recursos administrativos en la Red EsSalud Arequipa tampoco son resueltos en el plazo de ley, siendo los factores que provocan esta situación la excesiva carga laboral que soporta la oficina de Asesoría Jurídica, las deficiencias sobre informaciones referenciales y personal no capacitado para el manejo de información tramitada virtualmente. Ello hace que la carga procesal de esta área continúe incrementándose.

Ello también se debería a que en la Red Asistencial EsSalud Arequipa, no existen mecanismos de control de plazo respecto a la tramitación de las peticiones y recursos administrativos, por lo que los operadores jurídicos de esta institución resuelven los casos conforme al orden y en el plazo que ellos mismos establecen, por lo que sería mejor que exista un mecanismo de control de plazo para que se pueda resolver los casos de manera oportuna y planificada, del tal forma evitar el perjuicio contra la institución por posibles denuncias ante SUSALUD, SUNAFIL Ministerio Público, Defensoría del Pueblo y el Poder Judicial, por parte del administrado.

V. CONCLUSIONES

- 1.** Los procedimientos administrativos sobre peticiones administrativas tramitados en la Red Asistencial EsSalud Arequipa no se resuelven dentro del plazo legal previsto, debido a la excesiva carga laboral que soporta la Oficina de Asesoría Jurídica, la falta de seguimiento por el solicitante y no hay continuidad en el material informático para sistematizar y mantener actualizada la información.
- 2.** Los recursos administrativos en la Red Asistencial EsSalud Arequipa no son resueltos dentro del plazo legal previsto, siendo los factores que provocan esta situación la excesiva carga laboral que soporta la Oficina de Asesoría Jurídica, las deficiencias sobre informaciones referenciales y personal no capacitado para el manejo de información tramitada virtualmente.
- 3.** En la Red Asistencial EsSalud Arequipa no existen mecanismos de control de plazo respecto a la tramitación de peticiones y recursos administrativos, por lo que los operadores jurídicos de esta institución resuelven los casos puestos a su conocimiento conforme al orden y en el plazo que ellos mismos establecen.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda incorporar un plan de capacitación a los recursos humanos procurando determinar el perfil laboral de éstos para su correcta ubicación.

Se recomienda la implementación tecnológica para el almacenamiento de la información sistematizada y actualizada, todo ello con la finalidad de superar la actual problemática de los procedimientos existentes.

Se recomienda establecer ciertos mecanismos de control de plazo, respecto a la tramitación de peticiones y recursos administrativos en la Red Asistencial EsSalud Arequipa; lo que redundará en un beneficio para nuestra institución como es EsSalud, y con ello se evitará denuncias, multas y demandas ante: SUSALUD, SUNAFIL, Ministerio Público, Defensoría del Pueblo y Poder Judicial, por parte de los administrados.

VII. REFERENCIAS

- Aranzamendi, L. (2015). *Investigación Jurídica. De la ciencia y del conocimiento científico*. GrijLey.
- Baena, G. M. E. (2017). *Metodología de la investigación*. Tercera Edición. Grupo Editorial Patria
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Cuarta Edición. Pearson.
- Cabrera, M. A. y Quintana, R. (2015). *Derecho Administrativo & Derecho Procesal Administrativo*. Ediciones Legales.
- EsSalud (2020). *Plan Estratégico Institucional 2020-2024*. Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto de EsSalud.
- EsSalud (2020). *Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud*. Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto de EsSalud.
- EsSalud (2018). *Compendio Normativo del Seguro Social de Salud – ESSALUD*. Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto de EsSalud.
- Ferrajoli, L. (2016). *Derechos fundamentales. Democracia constitucional y garantismo*. RZ Editores.
- García, V. (2019). *Introducción al derecho. Constitución y Sistema Jurídico*. Grupo Editorial Lex & Iuris.
- Guerrero, V. A. (2016). *Proceso Contencioso Administrativo*. Grupo Editorial Lex & Iuris.
- Hernández, R. y Mendoza, Ch. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill

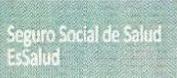
- Huamán, L. A. (2019). *Procedimiento Administrativo General*. Tomo I. Jurista Editores.
- Koepsell, D. y Ruiz, M. (2015). *Ética de la investigación. Integridad científica*. Comisión Nacional de Bioética de México.
- Ledesma, R. (2018). Tesis titulada “Calidad de servicio percibido por los usuarios en las áreas administrativas de EsSalud sede central, 2017”, Universidad Cesar Vallejo
- Morón, J. C. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo*. Tomos I y II. Gaceta Jurídica.
- Nájar, E. (2019) Tesis Titulada “Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros EsSalud. Piura año 2019”, Universidad Cesar Vallejo.
- Nogueira, I. (2014). *Guía para elaborar una tesis de Derecho*. GrijLey.
- Nuestra Institución EsSalud* (2021, <http://www.essalud.gob.pe>)
- Pacori, J. M. (2019). *Manual operativo del Procedimiento Administrativo General*. Ubilex.
- Pando, C. (2019). Tesis Titulada “Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de EsSalud, Cajamarca 2019”.
- Paredes, J. E (2014). *Manual de la Investigación Científica*. Décima Edición. UCSM-EPG.
- Ramos, C. (2018). *Cómo Hacer una Tesis de Derecho y no envejecer en el camino*. Primera Edición. GrijLey.

VIII. ANEXOS

Anexo A: autorización para revisión de expedientes

AREA	AÑO	CORRELATIVO
1164	2021	097

 **PERÚ** Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

 Seguro Social de Salud EsSalud

 EsSalud

 BICENTENARIO PERÚ 2021

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”
“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

CARTA N° 05 OAJ-GRAAR-ESSALUD-2021

Arequipa, 09 de abril del 2021

Señorita
ABELINA DEYSI DUEÑAS LUNA
Av. Mariscal Cáceres N° 108 IV Centenario, Cercado-Arequipa
PRESENTE.-

ASUNTO : Autorización para revisión de expedientes con fines académicos.

REF. : Su solicitud de fecha 07 de abril del 2021.

Es grato dirigirme a Ud. para saludarla cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que respecto a la solicitud de la referencia; se le autoriza la revisión de expedientes administrativos que obran en la Oficina de Asesoría Jurídica, para fines estrictamente académicos.

Atentamente,


Dr. Juan Félix Martínez Mataza
JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
RED ASISTENCIA AREQUIPA
EsSalud

Anexo B: constancia de trabajo



CONSTANCIA

EL JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DE LA RED ASISTENCIAL DE AREQUIPA, que suscribe, deja constancia que:

Don (ña) **DUEÑAS LUNA ABELINA DEYSI**, labora en la Oficina de Asuntos Jurídicos, de la Red Asistencial Arequipa del Seguro Social de Salud – ESSALUD, en calidad de **Contratada a Plazo Indeterminado**, bajo el Régimen Laboral de la Actividad Privada del D. Leg. 728, actualmente desempeña el cargo de **TECNICO CALIFICADO**.



Ingreso a laborar a la Institución el 01 de Setiembre de 1997, continúa laborando a la fecha.

Se expide la presente, a solicitud del (la) interesado (a), para los fines que estime necesarios.

Arequipa, 19 de Enero de 2021


Sr. Javier A. Fontts Qutspe
JEFE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS (M)
RED ASISTENCIAL AREQUIPA
EsSalud

JAFQ/jafq.

Anexo C: normas laborales de la especialidad



"Año de la Universalización de la Salud"

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 630 -PE-ESSALUD-2020

VISTOS: 18 AGO 2020

Los Memorandos Nros. 750 y 3085-GCPP-ESSALUD-2020 e Informes Nros. 026 y 114-GOP-GCPP-ESSALUD-2020 de la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 1290-GCGP-ESSALUD-2020 de la Gerencia Central de Gestión de las Personas; y la Nota N° 827-GCAJ-ESSALUD-2020 e Informe N° 429-GNAJ-GCAJ-ESSALUD-2020 de la Gerencia Central de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

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

Que, en los artículos 1° y 2° de los "Lineamientos de Organización del Estado" aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM y modificados por Decreto Supremo N° 131-2018-PCM, se establece como objeto y finalidad que la referida norma regula principios, criterios y reglas que definen el diseño, estructura, organización y funcionamiento de las entidades del Estado; a fin que éstas, conforme a su tipo, competencias y funciones, se organicen de la mejor manera para responder a las necesidades públicas, en beneficio de la ciudadanía;

Que, conforme a lo establecido en el numeral 14.1 del artículo 14° de los precitados Lineamientos, los órganos desconcentrados desarrollan funciones sustantivas de uno o varios de los órganos de línea para prestar bienes o servicios, y se crean para atender necesidades no cubiertas en el territorio. Requieren de una organización desconcentrada, distinta a la de la entidad de la cual forman parte, la cual se desarrolla en un manual de operaciones;

Que, en el artículo 53° de los Lineamientos en mención, se establece que el Manual de Operaciones - MOP, es el documento técnico normativo de gestión organizacional que formaliza, entre otros, la estructura orgánica al interior de los órganos desconcentrados cuando corresponda;

Que, asimismo, en el artículo 54° de los referidos Lineamientos, se establece la estructura del Manual de Operaciones, la cual incluye las disposiciones generales, estructura, procesos y anexos; así como, en el artículo 55° se señala que el Manual de Operaciones se sustenta en un Informe Técnico elaborado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto o la que haga sus veces, el cual justifica su estructura y los mecanismos de control y coordinación; y, en un informe legal elaborado por la Oficina de Asesoría Jurídica o la que haga sus veces, que valida la legalidad de las funciones sustantivas asignadas en el Manual de Operaciones, indicándose a su vez que el MOP se aprueba según corresponda, por resolución ministerial o por resolución del titular de un organismo público, en el caso del Poder Ejecutivo o por Decreto Regional o de Alcaldía, en el caso de los gobiernos regionales y locales;

Que, de conformidad con la Única Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 131-2018-PCM, que modifica los Lineamientos de Organización del Estado aprobados mediante el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, el tránsito de adecuación a los Lineamientos de Organización del Estado se inicia cuando el Ministerio u organismo público del Poder Ejecutivo propone la modificación de su ROF vigente;

Jr. Domingo Cuzco 120
Jirón María
Lima 11 - Perú
T.: 265-6000 / 265-7000

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 630 -PE-ESSALUD-2020

Que, con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 189-PE-ESSALUD-2017 se conforman la Red Prestacional Rebaglati, la Red Prestacional Almenara y la Red Prestacional Sabogal como órganos desconcentrados de ESSALUD dependientes de la Gerencia General;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 125-PE-ESSALUD-2018 se aprobó, entre otros, el Reglamento de Organización y Funciones de la Red Prestacional Sabogal;

Que, de acuerdo a lo señalado en el literal m) del artículo 36° 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 modificatorias, la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto formula, actualiza, evalúa y propone el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de ESSALUD y órganos desconcentrados, en el marco de las normas que correspondan, asimismo, conforme se indica en el literal e) del artículo 45°, la Gerencia de Organización y Procesos de la referida Gerencia Central elabora y presenta los Reglamentos de Organización y Funciones (ROF);

Que, con Memorando N° 3085-GCPP-ESSALUD-2020 la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto, remite el Informe N° 114-GOP-GCPP-ESSALUD-2020 que propone la aprobación de los Manuales de Operaciones de la Red Prestacional Sabogal y del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, en el cual concluye que: "4.1 Se ratifica lo manifestado en el Informe N° 026-GOP-GCPP-ESSALUD-2020, en tanto es necesaria la actualización de la estructura orgánica y funciones de la Red Prestacional Sabogal, descrita en su Reglamento de Organización y Funciones vigente, por la nueva normatividad referida a la organización del estado y la naturaleza de las funciones inherentes a dicho órgano desconcentrado. De esa manera, el informe citado ha cumplido con lo dispuesto en el artículo 55° de los Lineamientos de Organización del Estado y los Manuales de Operaciones han seguido la estructura de dichos documentos técnico-normativos de gestión organizacional descrita en el artículo 54 de los Lineamientos citados. 4.2 Se ha actualizado el Manual de Operaciones del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en atención a lo solicitado por la Red Prestacional, de acuerdo al sustento descrito en el presente Informe Técnico. 4.3 Se ha solicitado a la Gerencia Central de Gestión de las Personas atienda la solicitud realizada por la Gerencia Central de Asesoría Jurídica, remitida a este Despacho mediante Memorando N° 1290-GCGP-ESSALUD-2020, y complementada por los correos adjuntos que se remiten a su despacho para su consideración. De ese modo, dicho órgano ha manifestado que existen plazas vacantes y presupuestadas que coadyuvarán la implementación del MOP de la Red Prestacional Sabogal y del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, no afectando el presupuesto institucional y que implicaría reconversión de plazas. 4.4. Para coadyuvar y garantizar el alineamiento de las denominaciones descritas en los MOP propuestos con el ROF Institucional, se propone modificar parcialmente dicho documento técnico de gestión organizacional, para lo cual se ha complementado la información descrita en el Informe N° 026-GOP-GCPP-ESSALUD-2020, de modo que se cumple con la Directiva de Gerencia General N° 08-GCPP-ESSALUD-2019 V.01, "Normas para la formulación, evaluación, aprobación e implementación del Reglamento de Organización y Funciones de ESSALUD" y el Lineamiento N° 01-2020-SGP "Funciones estandarizadas en el marco de los sistemas administrativos (...)";

Que, asimismo se acompaña el Memorando N° 1290-GCGP-ESSALUD-2020 con el cual la Gerencia Central de Gestión de las Personas manifiesta que de acuerdo a las coordinaciones realizadas en reuniones de trabajo a fin de determinar una nueva propuesta organizativa, remite a la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto la relación de



D. Domingo Cueto 120
Juana María
Lima 11 - Perú
T.: 205-6000 / 265-7000

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 630 -PE-ESSALUD-2020

plazas vacantes y presupuestadas a fin de coadyuvar con la implementación de los Manuales de Operaciones en mención, no afectando el presupuesto institucional, con lo cual estarían cumpliendo con el numeral 8.1.3 de la Directiva Corporativa de Gestión Empresarial de FONAFE aprobada por Acuerdo de Directorio N° 003-2018/006-FONAFE y modificada por Acuerdo de Directorio N° 002-2018/011-FONAFE.



Que, a través de la Nota e Informe de Vistos, la Gerencia Central de Asesoría Jurídica, considera que tanto la modificación al Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones, como la justificación de la estructura, mecanismos de control y coordinación de los Manuales de Operaciones de la Red Prestacional Sabogal y del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren son validados por la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto por ser de su competencia, lo cual se desarrolla en el Informe N° 114-GOP-GCPP-ESSALUD-2020, en tal sentido, considera viable la modificación 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 modificatorias, así como el trámite de aprobación de los Manuales de Operaciones de la Red Prestacional Sabogal y del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren al guardar concordancia con la Ley N° 27656, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y con el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM y modificatoria, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado; así como, con lo señalado en la Directiva de Gerencia General N° 08-GCPP-ESSALUD-2019 V.01, "Normas para la formulación, evaluación, aprobación e implementación del Reglamento de Organización y Funciones de ESSALUD", aprobada por Resolución de Gerencia General N° 434-GG-ESSALUD-2019.



Que, conforme a lo señalado en los literales c) y d) del artículo 8 de la Ley N° 27056, es competencia de la Presidencia Ejecutiva aprobar la estructura orgánica y funcional de ESSALUD, así como aprobar el Reglamento de Organización y Funciones de ESSALUD y los demás reglamentos internos;



Con los vistos de la Gerencia General, de la Gerencia de Red Prestacional Sabogal y de las Gerencias Centrales de Planeamiento y Presupuesto, Asesoría Jurídica y Gestión de las Personas;

Estando a lo propuesto y en uso de las facultades conferidas:

SE RESUELVE:

1. **MODIFICAR** el 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 respectivas modificatorias, en lo siguiente:



1.1. **MODIFICAR** los artículos 9°, 183°, 185°, 186°, 189°, 190°, 192°, 193°, 194° y 195° del Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud - ESSALUD según se detalla en el Anexo C de la presente Resolución.

1.2. **INCLUIR** el artículo 201°- B en el Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud - ESSALUD, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

La Red Asistencial es el órgano desconcentrado del Seguro Social de Salud - ESSALUD que depende de la Gerencia Central de Operaciones, tiene como Hospital Base al Hospital de mayor capacidad resolutiva; es responsable de otorgar prestaciones integrales de salud a la población asegurada del ámbito geográfico asignado mediante la articulación de las IPRESS de diferentes niveles de atención que la conforman.

Asimismo, de brindar prestaciones de atención ambulatoria y hospitalaria especializadas a pacientes asegurados referidos de las IPRESS de menor capacidad resolutiva de la Red y del ámbito nacional a través de los servicios clínicos y quirúrgicos de su Hospital Base."

- 1.3. **DEJAR SIN EFECTO** la Quinta, Sexta, Séptima, Octava y Décima-Primera Disposición Complementarias y Transitorias del Título IV De las Disposiciones Complementarias, Transitorias y Finales del Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud - ESSALUD.

2. De la aprobación de los Manuales de Operaciones

- 2.1. **APROBAR** el Manual de Operaciones de la Red Prestacional Sabogal y el Manual de Operaciones del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, los mismos que forman parte integrante de la presente Resolución y sus Anexos.
- 2.2. **DEJAR SIN EFECTO** el Reglamento de Organización y Funciones de la Red Prestacional Sabogal, aprobado en el numeral 2.3 del punto 2. de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 125-PE-ESSALUD-2018.
- 2.3. **APROBAR** los Cargos Ejecutivos Estructurales de la Red Prestacional Sabogal y del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren que se detallan en el Anexos A y B de la presente Resolución.

3. De la implementación de los Manuales de Operaciones

- 3.1. **ENCARGAR** al Gerente de la Red Prestacional Sabogal la implementación de los Manuales de Operaciones aprobados por la presente Resolución en coordinación con los órganos involucrados.
- 3.2. **DISPONER** que la Gerencia Central de Operaciones supervise el proceso de implementación del Manual de Operaciones de la Red Prestacional Sabogal.
- 3.3. **DISPONER** que la Gerencia Central de Gestión de las Personas ejecute los actos de administración interna necesarios para la implementación de los cargos ejecutivos estructurales aprobados por la presente Resolución, en el marco de la normatividad que regula el sistema administrativo de gestión de recursos humanos, sin irrogar mayor gasto institucional.
- 3.4. **ENCARGAR** a los órganos centrales la ejecución de los actos de administración interna necesarios, en el ámbito de sus respectivas competencias, para la implementación de lo dispuesto en los Manuales de Operaciones aprobados por la presente Resolución, en el marco de la normativa vigente.

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° **630** -PE-ESSALUD-2020

4. **DISPONER** que la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto publique la versión actualizada del Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones de ESSALUD modificado por la presente Resolución en el Portal de Transparencia.
5. **ENCARGAR** a la Secretaría General la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano, y en el Portal Institucional del Seguro Social de Salud - ESSALUD (www.essalud.gob.pe) el mismo día de su publicación en el Diario Oficial el Peruano, así también, de los Manuales de Operaciones aprobados por la presente Resolución en el Portal de Intranet Institucional.

**REGISTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.****FIGRELLA G. MOLINELLI ARISTONDO**
PRESIDENTA EJECUTIVA
ESSALUD

Artículo 11° La Oficina de Asesoría Jurídica tiene las siguientes funciones:

- a) Asesorar en asuntos de carácter jurídico - legal a la Gerencia de la Red Asistencial.
- b) Emitir opinión y absolver consultas sobre asuntos jurídico - legales que realicen las áreas y Centros Asistenciales y unidades prestadoras que integran la Red Asistencial.
- c) Interpretar, concordar y sistematizar las normas legales relacionadas a la seguridad social y las de carácter general vinculadas con la Institución, con excepción de la normativa interna.
- d) Visar los proyectos de contratos, resoluciones y demás documentos relacionados que emita la Gerencia de la Red Asistencial, pudiendo dictaminar sobre los mismos.
- e) Asumir la conducción de la defensa de los intereses de ESSALUD, en su ámbito de competencia, en las acciones judiciales y procedimientos administrativos en los cuales fuera parte, a excepción de cobranzas coactivas.
- f) Coordinar con el órgano central correspondiente las actividades de carácter jurídico - legal que realiza.
- g) Informar periódicamente al órgano central correspondiente sobre el inicio de acciones judiciales y el estado procesal de las mismas, la cual podrá otorgar el apoyo técnico necesario para una adecuada defensa en los casos de mayor relevancia institucional.
- h) Ejercer la representación institucional en los procesos judiciales y administrativos en los que ESSALUD fuera parte, sin perjuicio de las facultades conferidas al Gerente de la Red Asistencial, a través de sus apoderados judiciales.
- i) Proponer al órgano central correspondiente la normatividad que considera pertinente para mejorar el Sistema Jurídico - Legal de la Institución.
- j) Informar a la Gerencia de la Red Asistencial sobre los avances y resultados de la gestión.
- k) Realizar, en el ámbito de su competencia, otras funciones que le asigne la Gerencia de la Red Asistencial.



RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE RED N° 276 -GRAAR-ESSALUD-2014

Arequipa, 31 de marzo del 2014



VISTO:

El Informe Técnico N° 001-OPD-OGyD-ESSALUD-2014, de la Oficina de Planificación Operativa de la Oficina de Gestión y Desarrollo de la Red Asistencial Arequipa; y,



CONSIDERANDO:

Que, con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 368-PE-ESSALUD-2010, del 23 de Agosto del 2010, se aprobó la Estructura Orgánica de la Red Asistencial Arequipa, la Micro Estructura del Hospital Base "Carlos Seguin Escobedo" y el Reglamento de Organización y Funciones de la citada Red Asistencial;



Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 116-PE-ESSALUD-2008, del 26 de Febrero de 2008, se aprobó la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales III de EsSalud;



Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 478-PE-ESSALUD-2007, del 14 de Setiembre de 2007, se aprobó la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales II de EsSalud;



Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 478-PE-ESSALUD-2007, del 14 de Setiembre de 2007, se aprobó la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales I de EsSalud;



Que, con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 498-PE-ESSALUD-2011, del 06 de Julio del 2011, se aprobó la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones del Centro de Atención Primaria III (CAP III);

Que, con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 038-PE-ESSALUD-2014, del 14 de Enero de 2014, se aprobó reordenamiento de los cargos del Cuadro para Asignación de Personal (CAP) institucional del año 2012;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 321-GG-ESSALUD-2013, del 27 de Febrero de 2013, se aprobó la Directiva de Gerencia General N° 03-GG-ESSALUD-2013 "Norma para la Formulación, Aprobación y Actualización del Manual de Organización y Funciones – MOF en ESSALUD";

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 1544-GG-ESSALUD-2013, del 13 de diciembre de 2013, se dispuso la modificación de los numerales 7.1 de las disposiciones generales y 7.2 relacionados con la formulación y aprobación de la Directiva "Norma para la Formulación, Aprobación y Actualización del Manual de Organización y Funciones – MOF en ESSALUD", aprobada con Resolución N° 321-GG-ESSALUD-2013;

Que, el Manual de Organización y Funciones MOF es el documento normativo de gestión institucional donde se establece la función principal y describe las funciones específicas, tareas, atribución y las relaciones de autoridad, dependancia y coordinación de los cargos;



RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE RED N° 216 -GRAAR-ESSALUD-2014

Que, el Manual de Organización y Funciones de la Red Asistencial Arequipa es producto de la participación plena de los responsables de las unidades orgánicas que la conforman, de sus colaboradores asistenciales y administrativos y guarda correlato con la normativa que regula su formulación.



Que, el citado instrumento de apoyo a la gestión contiene las fichas de descripción de funciones adecuadas a la realidad de la Gerencia de Red Asistencial Arequipa, que permitirá a cada trabajador realizar una adecuada labor con la finalidad de, que dentro de la delicada y difícil tarea que nos corresponde compartir, contribuir a que la Red Asistencial Arequipa cumpla con los fines y objetivos de creación, colocándola a la altura de las necesidades de la población asegurada, derecho habientes y público en general del ámbito de responsabilidad.



Que, en dicho contexto es necesario dotar a la Red Asistencial Arequipa del instrumento técnico de apoyo a la gestión que facilite su operatividad y el trabajador conozca en detalle las funciones, responsabilidades y atribuciones del cargo al cual esta adscrito;



Que, de acuerdo a lo establecido en el inciso b) del numeral 7.2.5 a que se refiere el numeral 3° de la Resolución de Gerencia General N° 1544-GG-ESSALUD-2013, es competencia del Gerente de la Red Asistencial de Arequipa aprobar el Manual de Organización y Funciones, en relación al Cuadro de Asignación de Personal Institucional Año 2012;

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

SE RESUELVE:



1. **APROBAR** el Manual de Organización y Funciones MOF de la Red Asistencial Arequipa el mismo que debidamente firmado forma parte de la presente Resolución.



2. **DISPONER** que la Oficina de Gestión y Desarrollo de la Red Asistencial Arequipa coordine con el órgano central correspondiente para la publicación del MOF aprobado en el portal de transparencia y en la intranet institucional en los tiempos previstos por la normativa que regula dicha acción.

3. **DISPONER** que la Oficina de Gestión y Desarrollo en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos de la Red Asistencial Arequipa, en un plazo que no debe exceder de 30 días calendario contados a partir de la firma de la presente Resolución, entreguen el formato de las funciones del cargo a cada uno de los servidores, funcionarios administrativos asistenciales, que integran las distintas unidades orgánicas y centros asistenciales que conforman la Red Asistencial para lo cual deben recabar la conformidad de dicha recepción; informando los resultados a la Gerencia de la Red Asistencial.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE RED N° 276-GRAAR-ESSALUD-2014



4. **DISPONER** que los Gerentes, Jefes de Departamento y Jefes de Servicio del Hospital Base, los Directores, Jefes de Oficina, Jefes de Unidad, Jefes de Departamento y Jefes de Servicio o quienes hagan sus veces, de los Centros Asistenciales de la Red Asistencial Arequipa, brinden las facilidades para la entrega del formato de las funciones del cargo a todos y cada uno de los trabajadores adscritos a las unidades orgánicas de su responsabilidad y supervisen el cumplimiento de las funciones en el ámbito de responsabilidad.



5. **DISPONER** la remisión de copia fedateada del Manual de Organización y Funciones aprobado a la Oficina Central de Planificación y Desarrollo.

6. Los funcionarios, trabajadores administrativos o asistenciales deben cumplir con las funciones del cargo adscrito señaladas en el formato de las funciones del cargo y colocar dicho formato en un lugar visible.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE




Dr. Miguel Fernando Partida Delgado
GERENTE DE RED ASISTENCIAL AREQUIPA



MFFD/APG/LLCR
CC OGD / OPO
Archivo



Anexo D: estado de reconocimiento y legalidad vigente de la empresa

"LEY Nº 27056

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República
ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPUBLICA,
Ha dado la Ley siguiente:

LEY DE CREACION DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD (ESSALUD)

CAPITULO I DEFINICION, FUNCIONES Y PRESTACIONES

Artículo 1º.- Creación, definición y fines

1.1 Créase sobre la base del Instituto Peruano de Seguridad Social, el Seguro Social de Salud (ESSALUD) como organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al sector de Trabajo y Promoción Social, con autonomía técnica, administrativa, económica, financiera, presupuestal y contable.

1.2 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 corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.

Artículo 2º.- Funciones

Para el cumplimiento de su finalidad y objetivos, el ESSALUD:

- a) Administra el régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud y otros seguros de riesgos humanos;
- b) Inscribe a los asegurados y entidades empleadoras;
- c) Recauda, fiscaliza, determina y cobra las aportaciones y demás recursos establecidos por ley, pudiendo delegar o conceder tales funciones, en forma total o parcial, en entidades del Estado o privadas, según las normas legales vigentes;
- d) Invierte los fondos que administra, procurando su rentabilidad, seguridad y equilibrio financiero, dentro del marco legal correspondiente;
- e) Formula y aprueba sus reglamentos internos, así como otras normas que le permitan ofrecer sus servicios de manera ética, eficiente y competitiva;
- f) Realiza toda clase de actos jurídicos necesarios para el cumplimiento de sus funciones;
- g) Determina los períodos de calificación para el otorgamiento de Prestaciones del régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, de acuerdo con las modalidades y condiciones de trabajo;
- h) Desarrolla programas de prevención de la salud ocupacional y riesgos profesionales;
- i) Dicta disposiciones relacionadas con las obligaciones de las entidades empleadoras y sus asegurados;
- j) Promueve la ejecución de programas de difusión sobre seguridad social en salud, para lo cual coordina con los sectores Salud, Educación y otras entidades del Estado;
- k) Desarrolla programas especiales orientados al bienestar social en especial del adulto mayor y las personas con discapacidad, en las condiciones que establezca el reglamento;
- l) Propone al Ministerio de Trabajo y Promoción Social la expedición de normas que contribuyan al mejor cumplimiento de su misión y opina sobre los proyectos de dispositivos legales relacionados con su rol;
- m) Celebra convenios o contratos con otras entidades para la prestación de servicios relacionados con su finalidad y sus objetivos;
- n) Desarrolla programas de extensión social y planes de salud especiales en favor de la población