

## ACTA

### QUINTA SESIÓN ORDINARIA

### COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

#### PERIODO ANUAL DE SESIONES 2023-2024

Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo  
Semipresencial  
Plataforma Microsoft Teams  
Lunes 16 de octubre de 2023

#### *Resumen de acuerdos:*

- Se rechazó por mayoría el pedido de solicitar al Consejo Directivo que se decrete a la Comisión la autógrafa observada por el Poder Ejecutivo de los proyectos de ley 1941/2022-CR y 3253/2022-CR.
- Se aprobó por mayoría el dictamen de insistencia recaído en la autógrafa observada por la presidenta de la República (Proyecto de Ley 75/2021-CR).
- Se aprobó por unanimidad el dictamen recaído en los proyectos de ley 5328/2022-CR y 5518/2022-CR.
- Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos de la sesión.

Desde la Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo y a través de la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 11 h 14 min del día lunes 16 de octubre de 2023, y verificado que se contaba con el quórum reglamentario que, para la presente sesión es de 9 congresistas, el congresista Wilson Soto Palacios, presidente de la Comisión, dio inicio a la Quinta Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, correspondiente al periodo anual de sesiones 2023-2024, con la asistencia de los congresistas titulares BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana Josefina; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; GONZA CASTILLO, Américo; CERRÓN ROJAS, Waldemar; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro;; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio; JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros Jackeline y el congresista FLORES RUIZ, Víctor Seferino, miembro accesorio. Se contó con la participación de la congresista Jeny Luz López Morales.

También se dio cuenta de las licencias y justificaciones de inasistencias de los señores congresistas ARRIOLA TUEROS, José Alberto; PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María y ALEGRÍA GARCÍA, Arturo y CORDERO JON TAY, Luis Gustavo.

#### **I. ACTAS**

El PRESIDENTE puso a consideración el acta de la Primera Sesión Extraordinaria realizada el 22 de setiembre de 2023 y el acta de la Cuarta Sesión Ordinaria realizada el 2 de octubre de 2023, que fueron aprobadas con dispensas de sus lecturas en su oportunidad; no habiendo observaciones, se dejó constancia que las actas fueron aprobadas por unanimidad.

#### **II. DESPACHO**

No hubo despacho

### III. INFORMES

El PRESIDENTE informó que, dentro del plan de trabajo de la Comisión, está la función de fiscalización, por ello, realizó el pasado viernes 6 de octubre, un recorrido por diversos distritos de la capital afectados por la interrupción del agua programada por el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima - Sedapal. Al respecto, dijo que pudo constatar que, en los distritos de Chorrillos, Santa Anita, El Agustino, Lima Cercado, hubo varios puntos de abastecimiento no operativos durante las primeras horas y algunos hospitales no contaban con cisternas. Asimismo, refirió que la información contenida en la página web proporcionada por Sedapal era actualizada en el último momento, lo que generó confusión entre los usuarios, debido a los cambios de los puntos de abastecimiento.

Así también, indicó que parte de la fiscalización se realizó con el titular de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) se logró inspeccionar el pozo 478 en la zona de Salamanca, Ate, con el fin de supervisar el despliegue del personal de Sedapal encargado de proporcionar un abastecimiento alternativo del servicio a los usuarios afectados. Todos los hallazgos han sido puestos a conocimiento del organismo regulador respectivo y se hará el seguimiento.

Seguidamente, invitó a los señores congresistas a formular sus informes.

### IV. PEDIDOS

No hubo pedidos.

### V. ORDEN DEL DÍA

El PRESIDENTE puso a consideración del pleno de la Comisión el pedido de solicitar al Consejo Directivo que se decrete a la Comisión la Autógrafa de Ley observada por el Poder Ejecutivo de los proyectos de ley 1941/2021-CR y 3253/2022-CR.

Al respecto, refirió que en la sesión pasada, la congresista Hilda Marleny Portero López en su calidad de presidenta de la Comisión Especial Multipartidaria de Monitoreo, Fiscalización y Control del Programa Hambre Cero, sustentó el pedido de poner en consideración de la Comisión, para solicitar al Consejo Directivo que se decrete la Autógrafa de Ley observada por el Poder Ejecutivo de los proyectos de ley 1941/2021-CR y 3253/2022-CR, que actualmente se encuentra en estudio en la Comisión de Salud. Añadió, que siendo un tema de competencia de esta Comisión, el cual está referido a la alimentación saludable en favor de las personas más vulnerables, como de la lactancia materna.

Culminada la sustentación del pedido, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la comisión a intervenir sobre el tema mencionado.

Sobre el pedido de la congresista, el congresista MORANTE FIGARI dijo que estos proyectos que se pretenden pasar a esta Comisión son sobre alimentos especiales básicamente dirigidos para personas gravemente enfermas, que se encuentra en Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) o que son gente que tiene enfermedades raras.

Siguiendo con el tema, comentó del trámite y seguimiento legislativo que ha tenido estos proyectos en las instancias correspondientes. Alertó, que estos alimentos no son comunes, toda vez que no puedes encontrar en cualquier supermercados o mercado. Dijo

que en el Congreso hay mesas de trabajo sobre enfermedades raras, que son las que necesitan este tipo de alimentos, al mismo tiempo, refirió que él tiene una enfermedad rara, la cual no necesita ningún tipo de alimentación especial al respecto, pero hay otras que sí.

Así también, refirió que estos alimentos se venden en clínicas y hospitales, entonces, señaló que esto no es tanto un tema de defensa del consumidor y opinó que la Comisión de Salud es la que debe ver esta materia, caso contrario, sería la primera vez que la Comisión de Defensa del Consumidor lo estudie. Luego, argumentó que la Comisión de Salud ya lo ha estudiado y debatido en dos oportunidades, por lo que sugirió que el sentido de la votación del pedido debería de ser en contra. Acto seguido, propuso que algún colega que tiene la condición de médico en esta Comisión tal vez puede hacer un comentario al respecto. Añadió que la producción de este tipo de alimento es muy pequeña, además, dijo que esto incrementaría más el costo de los alimentos, que los alimentos comunes en general, no obstante, habría que preocuparse más bien por este grupo de personas que están abandonadas a nivel nacional.

El PRESIDENTE dijo que en cumplimiento del procedimiento parlamentario, el pedido de la congresista Hilda Marleny Portero López era puesto en consideración y dio por agotado el debate.

Acto seguido, no habiendo más intervenciones, el PRESIDENTE dispuso someter a votación el pedido para solicitar al Consejo Directivo que se decrete a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos la Autógrafa de Ley observada por el Poder Ejecutivo de los proyectos de ley 1941/2021-CR y 3253/2022-CR.

Sometido a votación nominal, el pedido fue rechazado por MAYORÍA con 5 votos a favor de los señores congresistas Wilson Soto Palacios, Américo Gonza Castillo, Waldemar José Cerrón Rojas, Sigrid Tesoro Bazán Narro y Paul Silvio Gutiérrez Ticona. Con 6 votos en contra de los señores congresistas Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Adriana Josefina Tudela Gutiérrez, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, Víctor Seferino Flores Ruiz quien votó en su calidad de miembro accesorio en ausencia del congresista Arturo Alegría García y la congresista Lady Camones Soriano, quien emitió su voto a través del chat de la Plataforma Microsoft Teams.

—o—

Prosiguiendo con el orden del día, el PRESIDENTE señaló que en esta estación se abordaría el debate y aprobación del predictamen de insistencia recaído en las observaciones de la presidenta de la República a la Autógrafa de la Ley que protege a los usuarios ante cobros excesivos en el suministro de agua potable. (Proyecto de Ley 75/2021-CR).

Al respecto, refirió que el predictamen mediante Oficio 386-2022-PR, de fecha 15 de diciembre de 2022, la presidenta de la República en uso de las atribuciones observó la Autógrafa de Ley que protege a los usuarios ante cobros excesivos en suministro de agua potable, la cual fue derivada a la Comisión de Vivienda y Construcción y a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos. La Autógrafa de Ley tiene como objeto proteger a los usuarios ante los cobros excesivos como consecuencia de lecturas atípicas por los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado, modificando el artículo 47 del Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de

Saneamiento, reconociendo al usuario de los servicios de agua potable el derecho de obtener nuevas facturaciones conforme el promedio histórico de consumos, ante la existencia de lecturas atípicas, donde no se revela la existencia de fugas, los usuarios podrán, sin límite de las eventualidades, presentar reclamos durante el periodo de doce (12) meses.

Asimismo, señaló que la autógrafa contiene una Disposición Complementaria Final, referida al plazo de 60 días calendarios para la adecuación del reglamento, por parte de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass). Indicó que la observación señala 3 observaciones concretas que son: La Sunass a través del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento (Resolución de Consejo Directivo 011-2007-SUNASS-CD) ya habría regulado la problemática. Preciso sobre la primacía legislativa o normas de rango de ley, su importancia de incorporación y redacción en este caso en protección a los usuarios no es suficiente a través de un reglamento. Ante ello, dijo que esto se define que la ley emite regulaciones de carácter general, mientras que un reglamento establece la forma en que se materializará el precepto legal contenido en la Ley. Dijo que, recogiendo lo señalado por el Poder Ejecutivo no contradice ni afecta la autonomía normativa de Sunass, más bien fortalece y sustenta el reglamento emitido por su sector a razón de los consumos atípicos que es evidente frente a los usuarios y de su solución inmediata. Por estas consideraciones, refirió que el predictamen recomienda INSISTIR en la fórmula de la autógrafa en este extremo.

La segunda observación consiste en que la autógrafa permitiría en forma indiscriminada a todos los usuarios en general para el beneficio del consumo atípico que incluye a los no residenciales que abarca las categorías comerciales industriales, estatales y Sunass establece solo a aquellas unidades de clase residencial, predios de uso doméstico y social. Luego, indicó que considera viable e importante contar con diferenciación y excepcionalidad de su clasificación residencial y así lo señaló en su dictamen aprobado en su tercera sesión ordinaria de la Comisión, realizada el lunes 3 de octubre de 2022, el cual fue aprobado por UNANIMIDAD.

Por otro lado, señaló que especificar las clases residenciales se priorizaría el uso doméstico y social del servicio de agua potable que abarca el mayor porcentaje de atención a nivel nacional. Por estas consideraciones, propuso ratificar en el texto del artículo 47 del Decreto Legislativo 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, que en su momento se aprobó por unanimidad por esta misma Comisión, por ello, el predictamen recomienda allanarse a la observación de la Autógrafa en este extremo.

La tercera observación consiste en que la autógrafa estipularía que los usuarios tendrán el derecho de obtener nuevas facturaciones por el consumo atípico y luego recién realizaran el proceso de control atípico, lo que supone un control posterior a la facturación. En relación con lo señalado, se precisa que la autógrafa dice, "...donde se revele la existencia de fugas...", esto no implica la facturación inmediata del promedio histórico como lo señala el Poder Ejecutivo, tampoco señala la pérdida de autonomía normativa de Sunass, debe entenderse que la existencia de fugas o determinación del consumo atípico debe ser confirmada por el ente rector, y no bajo supuestos rebatibles por el usuario y el propio sector. Asimismo, señaló que lo descrito por Sunass en el sentido de la importancia de la verificación previa al consumo atípico, por ello no se le podría atribuir una facturación directa y espontánea sin la fiscalización y verificación del propio consumo

del usuario y resolver su atipicidad o no. En este sentido, el predictamen recomienda insistir en la fórmula de la autógrafa en este extremo

Sobre la sustentación, indicó que de conformidad al segundo párrafo del literal b) del artículo 79-A del Reglamento del Congreso de la República, se **RECOMIENDA LA INSISTENCIA** a la Autógrafa de la Ley que protege a los usuarios ante cobros excesivos en suministro de agua potable, conforme el predictamen previamente repartido.

Culminada la sustentación, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la comisión a debatir.

Acto seguido, no habiendo intervenciones, el PRESIDENTE dispuso someter a votación el predictamen de insistencia recaído en las observaciones formuladas por la presidenta de la República a la Autógrafa de la Ley que protege a los usuarios ante cobros excesivos en el suministro de agua potable (proyecto de ley 75/2021-CR).

Sometido a votación nominal, el dictamen de insistencia fue aprobado por MAYORÍA con 10 votos a favor de los señores congresistas Wilson Soto Palacios, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Adriana Josefina Tudela Gutiérrez, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, Américo Gonza Castillo, Waldemar José Cerrón Rojas, Paul Silvio Gutierrez Ticona y Víctor Seferino Flores Ruiz quien votó en su calidad de miembro accesitario en ausencia del congresista Arturo Alegría García y Lady Mercedes Camones Soriano, quien emitió su voto a través del chat de la Plataforma Microsoft Teams. Las congresistas Sigrid Tesoro Bazán Narro y María de los Milagros Jackeline Jauregui Martínez de Aguayo votaron en abstención a través del chat de la Plataforma Microsoft Teams. No hubo votos en contra.

—o—

Continuando con la agenda del orden día, el PRESIDENTE señaló que en este estado se desarrollará el debate y aprobación del predictamen recaído en los proyectos de ley 5328/2022-CR y 5518/2022-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 28681, Ley que regula la comercialización, consumo y publicidad de bebidas alcohólicas, con el fin de prevenir enfermedades por consumo excesivo de bebidas alcohólicas.

Al respecto, sustentó el contenido del predictamen que propone modificaciones a la Ley 28681, Ley que regula la comercialización, consumo y publicidad de bebidas alcohólicas, con la finalidad de mejorar la información y educación a los consumidores de bebidas alcohólicas y precisó que concretamente propone que los actuales carteles en el local o establecimiento, comercial se agreguen las frases "EXCEDER EL LÍMITE LEGAL ES UN DELITO" "EL CONSUMO EXCESIVO DE ALCOHOL PUEDE CAUSAR ENFERMEDADES Y MUERTE".

En relación al análisis y estudio realizado en Comisión, dijo que en virtud de las opiniones recibidas por los distintos entes que guardan relación y principal interés en la modificatoria de la citada ley, como son: el Ministerio de Salud, la Presidencia del Consejo de ministros, el Indecopi, la Sociedad Nacional de Industrias, el Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas-CEDRO se propone, que en los carteles que se colocan en los establecimientos comerciales donde se expidan bebidas alcohólicas se señale además de las que la actual ley ya establece, la frase: "EL CONSUMO EXCESIVO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS PUEDE CAUSAR ENFERMEDADES". Luego, señaló que

respecto de las campañas de prevención bajo la rectoría del Ministerio de Salud, en coordinación con los sectores competentes, gobiernos regionales y gobiernos locales respectivos, desarrollarán a nivel nacional, campañas educativas integrales de prevención y concientización, sobre las consecuencias dañinas que el consumo de bebidas alcohólicas produce en la salud integral de las personas, en la desintegración de la familia y los riesgos para terceros, priorizándose la realización de estas campañas en colegios, institutos y universidades, sean estos estatales o particulares.

Con la dación de la presente ley, refirió que se busca eliminar las consecuencias producidas por el consumo de alcohol, que son devastadoras y afectan gravemente la salud. En ese contexto, indicó que es claro que el consumo de bebidas alcohólicas es una preocupación para las autoridades puesto que su excesivo consumo perjudica seriamente la salud. Al respecto, indicó que siendo necesario incorporar campañas educativas integrales de prevención y concientización sobre las consecuencias perjudiciales para la salud de las personas, esto, bajo la rectoría del Ministerio de salud en coordinación con las autoridades competentes “gobiernos locales y regionales” debiéndose realizar con una determinada periodicidad, orientadas principalmente a centros educativos de todos los niveles colegios, institutos y universidades.

Culminada la sustentación del pedido, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la comisión a debatir.

Acto seguido, no habiendo intervenciones, el PRESIDENTE dispuso someter a votación el predictamen recaído en los proyectos de ley 5328/2022-CR y 5518/2022-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 28681, Ley que regula la comercialización, consumo y publicidad de bebidas alcohólicas, con el fin de prevenir enfermedades por consumo excesivo de bebidas alcohólicas.

Sometido a votación nominal, el dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD con 12 votos a favor de los señores congresistas Wilson Soto Palacios, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Adriana Josefina Tudela Gutiérrez, Jorge Alberto Morante Figari, Américo Gonza Castillo, Waldemar José Cerrón Rojas, Sigrid Tesoro Bazán Narro, Paul Silvio Gutiérrez Ticona, Víctor Seferino Flores Ruiz, quien votó en su calidad de miembro accesorio en ausencia del congresista Arturo Alegría García; y las congresistas Lady Mercedes Camones Soriano, Auristela Ana Obando Morgan y María de los Milagros Jackeline Jauregui Martínez de Aguayo emitieron sus votos a través del chat de la plataforma del Microsoft Teams.

—o—

Siguiendo con el orden del día, el PRESIDENTE señaló que el tema a desarrollar es: *Cumplimiento de los derechos de los pacientes en los establecimientos de salud*. Al respecto, refirió que teniendo conocimiento de que estaban en riesgo la prescripción de más de mil expedientes de procesos administrativos sancionadores que tiene en curso la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud), por la falta de asignación presupuestal para el pago del personal profesional de la Intendencia de Fiscalización y Sanción. Precisó que desde esta Comisión se cursó oficio al Ministerio de Economía y Finanzas, evidenciando de esta problemática y para que se tomen las medidas necesarias y la solución correspondiente. En ese sentido, informó que se ha invitado al señor Luis Melchor Loro Chero, Superintendente Adjunto de Supervisión de Susalud, para que informe sobre cómo se está llevando a cabo el rol de protector y de defensa de los pacientes, usuarios de los servicios de salud pública y privada. Seguidamente, le dio la bienvenida y le otorgó el uso de la palabra.

El señor LORO CHERO, mediante el uso de diapositivas trató sobre los alcances de los objetivos estratégicos institucionales 2022-2023 y explicó sobre la labor y fiscalización que realizan a las instituciones prestadoras de servicios de salud – IPRESS, instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en Salud - IAFAS, Unidades de Gestión de instituciones prestadoras de servicios de salud – UGIPRESS y de la situación de la atención a las personas en el sistema de salud.

Al respecto, desarrolló la situación de las supervisiones que realizan a las instituciones prestadoras de salud por nivel y sector. Al mismo tiempo, ilustró en torno a la cobertura regional y supervisiones de campo según subsector 2022. Así también, abordó sobre las supervisiones que realizan a las siguientes zonas según el nivel de riesgo operacional: distribución porcentual de supervisiones según nivel de riesgo operacional y sub sector, 2022 – 2023; distribución porcentual de supervisiones según nivel de riesgo operacional de las IPRESS; por regiones según IPRESS públicas fiscalizadas, 2022–2023; riesgo operacional estimado por regiones según IPRESS privadas fiscalizadas 2022–2023; cumplimiento normativo en IPRESS públicas de primer nivel según procesos, supervisiones 2022 – 2023, entre otras supervisiones.

Asimismo, ahondó de la situación de supervisiones de las IAFAS, relación de indicadores y sobre los mapas de riesgo por hospitales nacionales, institutos, gobiernos regionales, UGIPRESS regionales y IPRESS regionales. Del mismo modo, trató sobre el desempeño presupuestal de las unidades ejecutoras y mediante cuadro estadístico dio a conocer de algunos gobiernos regionales que serían los más afectados con el fenómeno de El Niño.

Luego, dio detalles en torno a la capacidad que tienen las instituciones en la movilización de los recursos en los equipos hacia las zonas del desastre. Al mismo tiempo, explicó sobre los devengados de algunas regiones de la zona norte y de su ejecución de presupuesto en suministros médicos. Ante ello, alertó que es preocupante su poca distribución de devengados de los gobiernos regionales. Seguidamente, refirió que la Dirección de Redes Integradas de Salud- DIRIS de Lima Metropolitana no tiene asignado su presupuesto en esta actividad, lo tiene el Ministerio de Salud y observó sobre la falta de presupuesto en su competencia.

El PRESIDENTE ofreció el uso de la palabra a los congresistas que quisieran transmitir sus inquietudes u opiniones respecto de la exposición del funcionario.

Seguidamente, opinó que es preocupante la situación del sistema de salud en el Perú en cuanto a la ejecución de gastos de las regiones, por ello la información que nos ha expuesto es valioso, la cual implica que realizará fiscalización en las regiones y provincias. Abordó sobre la situación de la Dirección Regional de Salud – Diresa y alertó que a veces no cuenta con medicinas los hospitales, por lo que instó a los miembros de la Comisión realizar la función de fiscalización.

La congresista BARBARÁN REYES observó y refirió que los recursos de las regiones en el tema de salud serían usados o devueltos todos los años. Al mismo tiempo, trató del caso del que en vida fue congresista Hernando Guerra García, dado que el representante de Arequipa habría dicho que un desfibrilador no podría ser utilizado por cualquier persona, no era necesario que se encontrara en ese centro de salud, porque había hospitales que finalmente podrían tenerlo. Luego, comentó sobre lo referido por un especialista y cardiólogo experto, sobre el proceso de la adquisición del desfibrilador, por lo que preguntó, si los funcionarios han tenido la experiencia de cómo funcionaba los

centros de salud cuando los recursos directamente recaudados eran de la posibilidad de uso de las instituciones, por ejemplo, hay temas de mantenimiento que son bajísimos, pero ni siquiera pueden invertir en esos equipos.

Por otro lado, hizo las siguientes preguntas: sobre el sentido de las recomendaciones señaladas en las exposiciones de su gestión, en qué momento el Ministerio de Salud recoge la información, si hay una reunión obligatoria que ustedes deban tener, cada cuánto tiempo y a quién le pasan la información, quién se encarga de hacer las observaciones, quién podría hacer las alertas ante el caso como de la región Ancash. Al respecto, alertó y dijo que es una vergüenza que solo 2.2 % de los devengados haya sido ejecutado, entonces, como congresistas se podría canalizar la información importante que nos están dando y finalmente tenga un tipo de efecto favorable para la población.

Sobre las preguntas antes expresadas, el señor LORO CHERO explicó sobre los alcances del desfibrilador automático y de su manejo, que incluso lo puede hacer los ciudadanos, al mismo tiempo, dijo que existe un programa que ve la situación de cardiacos y neurológicos. Así también, trató en torno al procedimiento de supervisión a las IPRESS, DIRESA, el cual se hace con anticipación, luego, explicó del procedimiento, plazos y que al final elaboran un informe que contiene un plan de mitigación de riesgo, que es comunicado al director de las IPRESS, y a los entes competentes. Además, aclaró que, del trabajo que realizan, tienen conocimiento los anteriores ministros de salud, toda vez que se les ha hecho presentaciones presenciales respecto a la situación del país del sistema de salud.

Al respecto, la congresista BARBARÁN REYES afirmó que sí existe un trabajo de diagnóstico, por lo que no se puede decir que cuando se va a fiscalizar a un hospital, no hay alguien que no sepa de esa realidad en los diferentes sectores. Sin embargo, observó e hizo las preguntas: qué sigue después de comunicar a las entidades correspondientes, se está tomando alguna acción, quién podría supervisar eso o en todo caso como Comisión de Defensa del Consumidor se tendría que hacer.

Sobre las preguntas antes referidas, el señor CUADROS MACO, Intendente de Supervisión de Susalud, quien dijo que, si bien es cierto que ellos hacen el diagnóstico, pero queda el trabajo para las IPRESS, que es el establecimiento de salud, en el sentido que elaboran un plan de mejora, que lo llaman mitigación de riesgo y luego explicó sobre las ventajas de este efecto en las entidades prestadoras de servicio de salud. Sobre el plan de mejora, señaló que debe de ser apoyado por los gobiernos regionales. Al mismo tiempo ahondó sobre el trabajo que viene haciendo Susalud y sobre la aplicación del proceso administrativo sancionador y añadió que a lo largo de los años han venido sufriendo recortes en el presupuesto, a pesar de que han demostrado con su trabajo que necesitan el apoyo económico.

El PRESIDENTE señaló que los organismos reguladores y organismos técnicos especializados como Susalud se solventaban presupuestalmente con Recursos Directamente Recaudados (RDR), sin embargo, al entrar en vigencia el Decreto Supremo 043-2022-EF, estos recursos ahora son centralizados en el Ministerio de Economía y Finanzas, por lo que realizó las siguientes preguntas: cuál fue el impacto con relación a la continuidad del personal de regiones que cumplen con supervisar los establecimientos de salud y si dejaron de atender el reclamo de los usuarios. Por otro lado, refirió que se tiene conocimiento que el presupuesto con el que cuenta Susalud es insuficiente, por lo que preocupa que se deje de atender los reclamos y conflictos de los usuarios en la prestación de servicios en Salud, expedientes que se encuentran a nivel de procesos



administrativos sancionadores (PAS), ante dicha situación, preguntó, habrán realizado las gestiones pertinentes ante su sector en este caso Salud (MINSA), para que se pueda incorporar en la ley de presupuesto, prever el financiamiento para el Año Fiscal 2024. En el marco del Decreto Supremo 002-2019-SA, Susalud resuelve los reclamos de los usuarios que interponen en el libro de reclamaciones en salud. En lo que corresponde a las denuncias por vulneración de derechos y servicios en salud, prestaciones o cobertura, o frente a negativa de atender reclamos o irregularidad en el trámite, por lo que preguntó, bajo qué norma se sustenta y sí podría ampliar este tema. Finalmente, preguntó, si considera necesario que Susalud sea un organismo regulador y en qué beneficiaría a los usuarios.

El señor LORO CHERO desarrolló con detalles sobre los recursos directamente recaudados y de su impacto para poder prever la vulneración de los derechos del servicio de los usuarios de salud. Añadió que efectivamente Susalud como parte final de la supervisión genera un proceso administrativo sancionador y dependiendo de la naturaleza de la falta se hacen las sanciones, las cuales son económicas. Aclaró que a partir del año 2022 estos recursos directamente recaudados se van al Ministerio de Economía y Finanzas, la cual impide que se puedan contar con recursos humanos, recursos tecnológicos y la infraestructura necesaria para atender el trabajo de manera eficiente. Por ello, anunció que en este momento solo cuenta con una macrorregión, que es la del norte, al tiempo que ilustró de los que abarca en esta zona.

Luego, abordó sobre los alcances del presupuesto de Susalud y de las demandas de los procesos administrativos sancionadores y dio cuenta que con el recurso que tienen no pueden contratar a terceros por la naturaleza de los documentos y de la responsabilidad. Seguidamente, dio detalles de la cantidad de procesos administrativos sancionadores que se han vencido su plazo límite, por lo que se ha cursado diferentes documentos y han tenido reuniones con representantes del Ministerio de Salud, Defensoría del Pueblo, Contraloría General de la República, con el presidente de la anterior Comisión de Defensa del Consumidor para hacerle llegar sus preocupaciones. Seguidamente, explicó sobre las implicancias del Decreto Supremo 002-2019, en cuanto a procedimientos de sanciones y sobre los canales por donde los usuarios pueden hacer llegar sus reclamos y quejas.

Con relación de que Susalud debiera de ser un organismo regulador, afirmó que sí, luego dio varios fundamentos y complementó diciendo que la pandemia del Covid-19 ha traído enseñanzas. Resaltó la importancia en la regulación de precios a los sistemas del servicio de salud, para que la mayor parte de la población pueda acceder.

Por otro lado, el PRESIDENTE preguntó, qué acciones está haciendo Susalud en el caso que cuando un médico va a un hospital marca su entrada y a su vez se va a laborar a otro lado. Añadió y dijo que, en su viaje de representación como congresista, muchas veces en los centros de salud no encuentra a ningún médico.

Al respecto, el señor LORO CHERO dijo que aproximadamente 4 o 5 meses la Contraloría General de la República ha emitido un informe sobre estos casos y a raíz de ello se ha implementado un aplicativo en el cual todas las IPRESS públicas y privadas están obligadas a registrar los turnos asistenciales de los médicos como de los profesionales de la salud; la cual realizará el cruce de información y se podrá supervisar estos actos.

La congresista BARBARAN REYES en su calidad de vicepresidenta de la Comisión tomó la dirección de la sesión de la Comisión a solicitud del presidente, la misma que indicó que queda pendiente la información de los planes de mitigación de riesgo, a efecto de

que lo hagan llegar a la comisión, con el objeto de que se pueda ayudar con el rol de fiscalización.

—o—

Como último punto del orden día, el PRESIDENTE señaló que tratarían el tema: *Acciones de supervisión y fiscalización de los cajeros automáticos por parte del Banco de la Nación*. Al respecto, señaló que días atrás mediante una visita se constató diversos cajeros, los mismos que no contarían con cámaras de seguridad poniendo en riesgo la seguridad de los miles de usuarios. Al respecto, informó que esta tarea de fiscalización se realizó en las agencias de los distritos de San Martín de Porres y Magdalena del Mar, donde los funcionarios no supieron informar de la ubicación de las cámaras y de otras deficiencias halladas. Informó que esta visita se realiza luego de que, mediante la remisión de un oficio formal al Banco de la Nación, se les solicitó información sobre el funcionamiento de los cajeros automáticos y cámaras de video, porque se ha tomado conocimiento de la existencia de una licitación que tiene más de dos años de retraso y que significó una inversión superior a los tres millones de soles del presupuesto de dicha entidad.

Sobre la observación, refirió que es importante saber directamente del presidente ejecutivo del directorio del Banco de la Nación la explicación ante esta Comisión, sobre qué medidas ha tomado para no seguir perjudicando y poniendo en riesgo a los usuarios; y para informe sobre el sentido de la inversión de 15 millones de soles direccionadas a la adquisición de cámaras para los cajeros automáticos, las cuales se encontrarían almacenadas.

Por lo expuesto, le dio la bienvenida a los funcionarios del Banco de la Nación el señor Isaías Villanueva Mory, gerente general, al señor Héctor Cuadros Ramírez, gerente de Red de Agencias y al señor Carlos Quevedo Juárez, gerente de Operaciones. Seguidamente, les otorgó el uso de la palabra.

Contestando a las preguntas precitadas, el señor VILLANUEVA MORY mediante el uso de diapositivas explicó sobre las ubicaciones y habilitaciones de las cámaras de videos en los lobbies y en los cajeros automáticos.

Al respecto, trató sobre las acciones de supervisión y fiscalización que realizan en los cajeros automáticos en aras de la protección de los usuarios del Banco de la Nación. Luego, abordó sobre las acciones de seguridad en los cajeros automáticos, que ilustra los siguientes aspectos: la red de cajeros automáticos cuenta con un esquema de seguridad monitoreado desde el centro de control de seguridad las 24 horas del día, los 365 días del año; el 100% de lobbies de cajeros automáticos cuentan con cámaras de seguridad; los equipos cuentan con sistemas de video grabación digital (SVGD) que incluyen cámaras transaccionales para obtener tomas cerradas del rostro del cliente que realiza una operación y sobre la cual se indexan datos de la transacción ejecutada para efectos de atención de reclamos; mencionó, que el reglamento de medidas mínimas de seguridad para las entidades del sistema financiero (Decreto Supremo 002-2023-IN), no establece que los cajeros automáticos deban contar con SVGD. Sin embargo, dijo que el banco cuenta con un sistema de video vigilancia en ATM'S a fin de brindar elementos de seguridad adicionales a nuestros clientes.

Continuando con su exposición, desarrolló en cuanto a las acciones de supervisión, fiscalización y de las compras de equipos de cámaras de videos que se ha realizado y dio detalle de cada una de ellas. Al mismo tiempo, abordó sobre las acciones de protección a los usuarios del Banco de la Nación, señalando los siguientes aspectos: los cajeros

automáticos del Banco de la Nación cuentan con un sistema de seguridad de vanguardia que protege a nuestros clientes frente a cualquier evento o alarma que se registre; se cuenta con el constante monitoreo que se realiza en el Centro de Control y Seguridad, que opera las 24 horas, los 7 días de la semana; sobre la videovigilancia, aclaró que el 100% de los lobbies de cajeros automáticos cuenta con cámaras de seguridad, las que permiten tomas completas y que permiten identificar de manera más precisa a los clientes y acciones que estos realizan en nuestros cajeros; confirmó que se debe cumplir con lo normado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's y refirió que el Banco de la Nación implementó cámaras transaccionales que realizan captura de imágenes al momento de la operación, medida que se ampliará progresivamente en favor de los usuarios.

Durante el desarrollo de la exposición del funcionario del Banco de la Nación, el congresista Wilson Soto Palacios, presidente de la Comisión, retomó la dirección de la sesión.

En cuanto a la exposición, el PRESIDENTE anunció que siempre estará en favor de los usuarios que constantemente acuden a los cajeros automáticos del Banco de la Nación, por lo que invocó que estos deben de contar con la seguridad que corresponde.

Seguidamente, realizó las siguientes preguntas: si existe convenios del Banco de la Nación con la Policía Nacional del Perú para una intervención oportuna en los ciberdelitos o fraudes informáticos, que viene afectando reiteradas veces a los usuarios del servicio financiero. En lo que respecta a los usuarios cuya condición vulnerable, como lo son los adultos mayores, que continuamente sufren robos y estafas en los cajeros, qué mecanismo de atención se ha previsto para afrontar esta problemática. De las 17 recomendaciones establecidas en el Informe 007-2023-2-0010, Informe de Control posterior realizado por la Contraloría General de la República, sobre la adquisición, instalación y funcionamiento de cajeros automáticos y SVGD en el Banco de la Nación, cuántas se han implementado a la fecha, a fin de salvaguardar el derecho y protección de los usuarios. Considerando que la gran mayoría de los usuarios de los cajeros del Banco de la Nación son adultos mayores, qué tratamiento se están dando a las denuncias por billetes falsos de cajeros automáticos, si no se tiene el video que probase la veracidad de que dicha circunstancia no es atribuible al usuario.

Finalmente, recomendó que se debe capacitar a los jefes de las agencias del Banco de la Nación, que al parecer no tienen información directa sobre la ubicación de las cámaras. Por otro lado, señaló que en su visita que realizó al distrito de San Martín de Porras, por la Av. Perú, el administrador del banco desconocía que el cajero automático contaba con la cámara de seguridad, por lo arribó a preocupación.

Sobre el particular, el señor VILLANUEVA MORY refirió que la ubicación de dichas cámaras de video obedece a un tema de seguridad y de estrategia por la confidencialidad de la información. Indicó que a veces no es conveniente poner en conocimiento de los administradores ni de los clientes, para evitar de que sean bloqueadas o destruidas, la cual puede perjudicar que se invaliden el funcionamiento de este dispositivo.

Respecto a los convenios con la policía nacional en cuanto a los casos de delitos cibernéticos, robo de identidad, delitos electrónicos, señaló que se tiene coordinaciones con el área respectiva, a fin de poder colaborar con el banco en el esclarecimiento de posibles actos delictivos. Así también, trató de las medidas de seguridad en los cajeros automáticos por buenas prácticas y refirió que el banco tiene implementado la SVGD, que

es un sistema que captura imágenes. Adicionalmente, dijo que en el cajero de internet tiene las claves digitales que son un mecanismo de encriptación y descifrado para que nadie pueda interceptarlo, acto seguido le concedió el uso de la palabra al señor Héctor Cuadros Ramírez para que exponga sobre el tema de denuncia por billete falso.

Complementando a la absolución de las preguntas, el señor CUADROS RAMIREZ dio detalles del monitoreo que realizan para salvaguardar la seguridad de los clientes del Banco de la Nación y cuenta con cámaras de video de las acciones de las personas que realizan operaciones dentro de los lobbies donde están los cajeros automáticos. Seguidamente, visualizó un video donde se ve imágenes de personas en los cajeros. Luego, comentó que la Superintendencia de Banca, Seguros y Afps - SBS no establece como requisito que los cajeros tengan cámara de seguridad. Asimismo, dio detalle de las instalaciones de los cajeros automáticos y de los que faltaría, al mismo tiempo, abordó sobre las capacitaciones a nivel nacional que les brindan a los adultos mayores en el manejo de las diversas operaciones en el Banco de la Nación, entre otros puntos relevantes.

El PRESIDENTE observó que la SBS no exigiría que haya una cámara de seguridad, por lo que refirió que le causa extrañeza que haya una inversión de 15 millones de soles para la compra de equipos. Sobre el video proyectado, preguntó, por qué la cámara de seguridad está en el techo y por qué no graba el cajero automático.

El señor VILLANUEVA MORY explicó sobre las medidas que se tomaría con la inversión de los 15 millones, que estaría orientado a la compra de cajeros automáticos y en cámaras. Luego, explicó sobre los requisitos que solicita la SBS de los equipos y abordó en cuanto a las funciones de las cámaras que tienen en los lobbies. Luego, dijo que las cámaras que refiere en el informe de la Contraloría es una transaccional y dio detalle de su funcionamiento, la cual ayuda para poder comprobar y resolver reclamos.

El PRESIDENTE dijo que se ha invitado a la comisión el 30 de octubre a la representante de la SBS y allí se preguntará la situación de las disposiciones de la exigencia de las cámaras.

El señor CUADROS RAMÍREZ señaló que el desconocimiento del administrador es por el tema de protocolo de seguridad, dado que el procedimiento del banco es rígido.

El señor CARLOS QUEVEDO sobre el comunicado que está en la calcomanía que esta pegada en el lobby, aclaró que no pueden mentir como entidad financiera, porque se actúa de acuerdo con la regulación de la SBS, añadió que tienen directivas para dicho procedimiento.

El PRESIDENTE recaló su observación que la cámara está en el techo del lobby mas no el cajero automático que por seguridad debería de estar allí.

La congresista LÓPEZ MORALES hizo las siguientes preguntas: en qué plazo se instalará las cámaras frontales en los cajeros automáticos que no cuentan con este equipo, cuántos reclamos tiene los cajeros automáticos y de qué tipo son los reclamos.

Sobre las preguntas antes señaladas, el señor CARLOS QUEVEDO dio alcances de los reclamos relacionados a las operaciones en los cajeros automáticos que se tiene a setiembre de 2023, que son alrededor de 21000. Luego, ahondó de los tipos de reclamos

y complementó sobre la situación de la certificación del software y del proceso del cronograma de las instalaciones de estas cámaras.

El señor CUADROS RAMÍREZ complementando las preguntas, procedió a informar las cantidades por tipos de reclamos realizados por los usuarios relativos a los cajeros automáticos.

Sobre la exposición, el PRESIDENTE señaló que estará vigilante de la seguridad de los usuarios en el servicio que brinda el Banco de la Nación y sugirió que se cumpla con lo programado de las instalaciones de los equipos y que se corrija las deficiencias.

De otro lado, mostró preocupación porque en algunos lugares del interior del país no existe sucursales del Banco de la Nación, como es el caso de las zonas del interior de la región de Huancavelica, donde en algunos distritos como en Tayacaja sólo hay dos cajeros automáticos y en la Provincia de Acobamba sólo hay un cajero automático y ahí los pobladores adultos mayores no pueden acceder a su pensión 65, por lo que invocó que se pueda coordinar con el representante del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social a efecto de que el Banco de la Nación tenga presencia en los lugares más alejados del país para atender a dicha población como en Acoria o Paucará en Huancavelica donde no hay cajero automático.

Finalmente, el PRESIDENTE solicitó la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión y no habiendo oposición, el acta fue aprobada.

Seguidamente, el PRESIDENTE levantó la Quinta Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 13 h 33 min.

**WILSON SOTO PALACIOS**  
Presidente

**ADRIANA TUDELA GUTIÉRREZ**  
secretaria

*La transcripción magnetofónica que elabora el Área de Transcripciones del Departamento del Diario de Debates del Congreso de la República es parte integrante de la presente Acta.*