

“Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación”



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 17 de febrero de 2015

VISTO:

El Expediente N° 14-007440-001, que contiene la Nota Informativa N° 012-UPP-INSN-SB-2015, sobre el Responsable del Libro de Reclamaciones; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo 042-2011-PCM, se establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones que tiene como finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, el artículo 3° del citado Decreto Supremo, dispone que el Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. Asimismo la entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado;

Que, asimismo el artículo 4° del citado Decreto Supremo, establece que la entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro;

Que, el artículo 5° del citado Decreto Supremo, señala que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad;

Que, en ese sentido, el artículo 3° de la Resolución Ministerial 383-2011/MINSA, establece que “Los Órganos Desconcentrados del Ministerio de Salud, así como los Organismos Públicos adscritos al sector Salud deberán contar con un Libro de Reclamaciones a que hace referencia el Decreto Supremo 042-2011-PCM y designar al Responsable del Libro de Reclamaciones en su respectiva entidad, debiendo informar al Responsable del Ministerio de Salud”;



Que, con el documento del visto, según lo coordinado por el Asesor Técnico del Titular del Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja, se propone al Dr. Lorenzo Orlando Ramos Vásquez, como Responsable del Libro de Reclamaciones;

Con el visado del servidor civil a quien se le han asignado las funciones en el cargo de Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 3°, 4° y 5° del Decreto Supremo 042-2011-PCM, en el artículo 3° de la Resolución Ministerial 383-2011/MINSA ; en el literal d) del artículo 2.1. del Sub Capítulo I del Capítulo II del Manual de Operaciones del INSN-SB, aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA, de fecha 07 de julio de 2014, y en la Resolución Ministerial N° 573-2014/MINSA, con la cual se designa al Titular del INSN-SB, y

Estando a los fundamentos expuestos y en uso de las facultades conferidas al Titular de la Entidad;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Designar al Dr. Lorenzo Orlando Ramos Vásquez, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja, quien deberá velar por su adecuado uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en dicho Libro.

Artículo Segundo.- Disponer que el mencionado Responsable, informe, según corresponda, a la Dirección General de la Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud.

Artículo Tercero.- Disponer la publicación de la presente Resolución en la página web institucional.

Regístrese, comuníquese y cúmplase

 Instituto Nacional de Salud del Niño
San Borja

Dr. Hernán Estilio García Cabrera
TITULAR

HEGC/JCRG/JECHH

Distribución:

Cc

- Titular
- Unidad de Administración
- Unidad de Asesoría Jurídica
- Unidad de Planeamiento y Presupuesto
- Comunicaciones ✓
- Interesado
- Archivo

