

"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 17 de junio de 2015

VISTO:

El Expediente N° 15-005347-001, que contiene la Nota Informativa N° 043-2015-UGC-INSN-SB, sobre Designación del 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, mediante la Resolución Directoral N° 013/2015/INSN-SB/T se designó como Responsable del Libro de Reclamaciones al Dr. Lorenzo Ramos Vásquez;

Que, con el documento del visto, la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad informa que el Dr. Lorenzo Ramos Vásquez ha presentado su carta de renuncia, por lo que debe dejarse sin efecto la Resolución Directoral N° 013/2015/INSN-SB/T y designar al nuevo Responsable del Libro de Reclamaciones;

Que, se ha propuesto a la Lic. Lourdes Aurora Álvarez Gasco para ser designada como Responsable del Libro de Reclamaciones;

Con el visado del Director Adjunto, de la Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad; y, del 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 Jefatural N° 104-2015/IGSS, y;

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

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Dejar sin efecto la designación del Médico Cirujano Lorenzo Ramos Vásquez como Responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja, dándosele las gracias por los servicios prestados.

Artículo Segundo.- Designar a la Licenciada en Enfermería Lourdes Aurora Álvarez Gasco, 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 él.

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

EZTG/JCRG

Distribución:

- Cc
- VDG
- Unidad de Administración
- Unidad de Asesoría Jurídica
- Unidad de Planeamiento y Presupuesto
- () Comunicaciones
- () Interesado
- () Archivo

insn Instituto Nacional de Salud del Niño
San Borja

Dra. Zulema Tomás Gonzáles
DIRECTORA GENERAL