

SECTOR SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD



N° 339-2012-J-OPE/INS

RESOLUCION JEFATURAL

Lima, 28 setiembre de 2012.

VISTO:

Visto, el Informe N° 113 -DG-OGAT/INS de fecha 28 de Agosto de 2012, emitido por la Oficina General de Asesoría Técnica, respecto a la designación del Responsable del Libro de Reclamaciones, y;

CONSIDERANDO

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se estableció la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficiencia y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los términos y servicios que se les brinde;

Que, la entidad, ante cualquier reclamación formulada, está obligada a responder al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro, para lo cual mediante resolución del Titular de la entidad se designará al Responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad, de conformidad a lo establecido en los Artículos 4° y 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Que, asimismo mediante Resolución Ministerial N° 383-2011/MINSA se dispuso que los órganos desconcentrados del Ministerio de Salud, así como los Organismos Públicos adscritos al Sector Salud, como es el caso del Instituto Nacional de Salud, deberán contar con un Libro de Reclamaciones a que hace referencia el Decreto Supremo precitado, designando al Responsable del mismo, debiendo informar al Responsable del Ministerio de Salud;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 135-2011-J-OPE/INS, se designó al Ingeniero Luis Núñez Cabañas, Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Gestión de la Calidad como Responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Salud y del cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N°042-2011-PCM;



Que, mediante Resolución Jefatural N° 284-2012-J-OPE/INS de fecha 17 de agosto de 2012, se ha designado al Blgo. Fernando Alva Ruiz, como nuevo Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Gestión de la Calidad;

Que, en tal sentido resulta necesario actualizar la designación del Responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Salud – INS, en el marco de lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PACM y Resolución Ministerial N° 383-2011/MINSA;

Con las visaciones de la Subjefatura, Oficina General de Asesoría Jurídica y Oficina General de Asesoría Técnica, y;

De conformidad a lo establecido en el Artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y en uso de las atribuciones establecidas en el inciso h) del Artículo 12° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2003-SA;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- DESIGNAR**, al Blgo. Fernando Alva Ruiz, Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Gestión de la Calidad, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Salud y del cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

**Artículo 2°.- DISPONER**, que la Oficina Ejecutiva de Organización proceda a publicar la presente Resolución en el Portal de Internet del Instituto Nacional de Salud: [www.ins.gob.pe](http://www.ins.gob.pe)

**Artículo 3°.- REMITIR** copia de la presente Resolución al Responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Salud, los Órganos de la Entidad y Órgano de Control Institucional, para los fines pertinentes.

**Regístrese y comuníquese**



*[Handwritten signature]*  
César A. Cabezas Sánchez  
Jefe  
Instituto Nacional de Salud

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD  
FOTOCOPIADO: Que la presente copia fotostática es exactamente igual al documento que he tenido a la vista y que he devuelto a su cargo.  
Lima, Registro N° 733

CARLOS A. VELASQUEZ DE VELASCO  
Jefe