



Resolución Directoral

Lima, 21 de abril de 2022

VISTO:

El Expediente N° 22-034105-001 que contiene la Nota Informativa N° 071-2022-OA-CENARES/MINSA de la Oficina de Administración y la Nota Informativa N° 542-2022-OAL-CENARES/MINSA de la Oficina de Asesoría Legal, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el marco del Decreto Legislativo N° 1161 – Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2017-SA, y modificatoria, se crea el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud, como órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, competente en materia de homologación, programación de necesidades, programación y desarrollo del abastecimiento, almacenamiento y distribución de los recursos estratégicos en Salud;

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, denominado “Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones”, en su artículo 3° dispone que las entidades de la Administración Pública deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado; asimismo en su artículo 5° señala que “*Mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad*”;

Que, a través Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidad públicas, actualmente previstas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, este a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública; expidiéndose para dicho efecto, un nuevo texto normativo que comprenda dichas mejoras y derogue el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; asimismo señala que el mismo entrará en vigencia el día siguiente de su publicación, no obstante sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública aprueba en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la publicación del presente Decreto Supremo;

Que, con Resolución Ministerial N° 007-2019/MINSA se aprobó la Directiva N° 258/MINSA/2019OGD-SG, “Directiva Administrativa para la atención del libro de

reclamaciones, quejas por defecto de tramitación y sugerencias presentadas ante el Ministerio de Salud”, el cual tiene la finalidad de asegurar la atención adecuada y oportuna de los reclamos que presentan los usuarios del Ministerio de Salud; documento que es de obligatorio cumplimiento para las diversas unidades orgánicas del ministerio de Salud entre ellas el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud – CENARES;

Que, mediante Resolución Directoral N° 004-2019-CENARES/MINSA se designó al coordinador titular y suplente del Libro de Reclamaciones del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud – CENARES, disponiéndose como coordinador suplente al señor Henry Simón Trillo Durand;

Que, mediante Resolución Directoral N° 027-2020-CENARES/MINSA de fecha 25 de febrero de 2020, se dio por concluida la designación del señor Henry Simón Trillo Durand como Coordinador Suplente del Libro de Reclamaciones, designándose a la Lic. Adm. Maricruz Alicia Huamaní Vacas para ejercer dicha función;

Que, a través de la Nota Informativa N° 071-2022-OA-CENARES/MINSA de fecha 09 de marzo de 2022, la Oficina de Administración solicita se dé por concluida la designación de las Coordinadoras Titular y Suplente del Libro de Reclamaciones;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 907-2021/MINSA de fecha 22 de julio de 2021, se aprobó el Manual de Operación de CENARES en el cual se establece como funciones de la Unidad de Gestión Documental y Archivo la de “e) Administrar y proponer los servicios de atención al ciudadano que se brinden a través del Portal Institucional y f) Coordinar con los órganos de la entidad la atención y solución de las quejas o reclamaciones presentadas por los ciudadanos y/o administrados, así como la respuesta oportuna a las solicitudes de acceso a la información pública”, entre otras;

Que, con el fin de mantener de modo ininterrumpido el servicio de atención sobre el registro de reclamaciones que pudieran presentar los usuarios, la Oficina de Asesoría Legal informa que corresponde dejar sin efecto las designaciones de la Sra. María Isabel Suárez Marroquín y de la Lic. Adm. Maricruz Alicia Huamaní Vacas como Coordinadoras Titular y Suplente del Libro de Reclamaciones de CENARES, respectivamente y disponer que las funciones que ejercían éstas serán asumidas por la Unidad de Gestión Documental y Archivo;

Con vistos de la Oficina de Administración y de la Oficina de Asesoría Legal;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, denominado “Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones”, la Resolución Ministerial N° 1095-2021/MINSA por la cual se designó al Director General del CENARES; y, la Resolución Ministerial N° 907-2021-MINSA, mediante el cual se aprueba el Manual de Operaciones del CENARES;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- DAR POR CONCLUIDA la designación de la señora María Isabel Suárez Marroquín Coordinadora Titular del Libro de Reclamaciones del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud, efectuada mediante Resolución Directoral N° 004-2019-CENARES/MINSA.

ARTÍCULO 2°.- DAR POR CONCLUIDA la designación de la Lic. Adm. Maricruz Alicia Huamaní Vacas, como Coordinadora Suplente del Libro de Reclamaciones del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud, efectuada





Resolución Directoral

Lima, 21 de abril de 2022

mediante Resolución Directoral N° 004-2019-CENARES/MINSA.

ARTÍCULO 3°.- DISPONER que la Unidad de Gestión Documental y Archivo asuman la gestión y administración del Libro de Reclamaciones de CENARES conforme a las disposiciones contenidas en la Directiva Administrativa N° 258/MINSA/2019-OGD-SG, "Directiva Administrativa para la atención del libro de Reclamaciones, quejas por defecto de Tramitación y Sugerencias presentadas ante el Ministerio de Salud".

ARTÍCULO 4°.- NOTIFICAR la presente Resolución a los interesados.

ARTICULO 5.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia del CENARES, <http://www.cenares.minsa.gob.pe/>

REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE

MINISTERIO DE SALUD
Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos
Estratégicos en Salud - CENARES

Lic. José Antonio González Clemente
Director General