



Resolución Directoral

Lima 13 de Abril de 2023

Visto los documentos que conforman los Expedientes N° 23-015459-001, N° 23-014932-001, 23-014974-001, sobre propuesta de designación del responsable titular y suplente del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, el artículo 2° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, señala que dicha norma tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública;

Que, asimismo el numeral 4.1 del artículo 4° de la citada norma, establece que el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio;

Que, de acuerdo al numeral 5.1 del artículo 5° de dicha norma, la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuvan a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, conforme lo dispuesto en el literal d) del artículo 7° del citado Decreto Supremo, establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital;

TAP. YNES CECILIA CASTILLO SALVA
FEDATARIA
Hospital Nacional Hipólito Unanue
Ministerio de Salud

14 ABR 2023

El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Que, el artículo 8° de la norma acotada, señala las funciones que debe cumplir el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos de una Entidad, asimismo el artículo 11° señala que corresponde a cada entidad de la Administración Pública informar a las personas sobre la existencia del Libro de Reclamaciones y el proceso de atención de los reclamos, lo cual debe ser difundido en lugares accesibles y visibles.

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP se aprobó la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, "Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública", cuyo objetivo es que estas cuenten con disposiciones técnicas que permitan la implementación efectiva del proceso de gestión de reclamos, el mismo que está orientado a promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la mejora continua en la Administración Pública bajo un enfoque centrado en las personas y la generación de valor público;

Que, el artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 099-2012/MINSA, señala que el Director General del Hospital Nacional Hipólito Unanue tiene entre otras funciones generales: literal c) Asegurar la mejora continua de los procesos organizacionales enfocados con los objetivos de los usuarios y conducir las actividades de implementación y/o mejoramiento continuo;

Que, con Resolución Directoral N° 139-2022-HNHU-DG, de fecha 27 de mayo de 2022, se designó a los Responsables titular y suplente del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue;

Que, mediante Nota Informativa N° 167-2023-OGC/HNHU, de fecha 05 de abril de 2023, la Oficina de Gestión de la Calidad informó que el Bach. Jhony CARRASCO ALZAMORA y la Lic. Rossi Olinda VEGA RAMOS, responsables titular y suplente respectivamente, del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, designados mediante Resolución Directoral N° 139-2022-HNHU-DG, de fecha 27 de mayo de 2022, presentaron su renuncia irrevocable a dicha designación, razón por la cual proponen como Responsable Titular del Libro de Reclamaciones al personal CAS M.C. Katterin Mery GUZMÁN MANCILLA y como Responsable Alterno del Libro de Reclamaciones al personal CAS Tec. Adm. Viviana del Pilar FLORES YUPANQUI. Propuesta que tiene la aprobación de la Dirección General, mediante Hoja de Envío de Trámite Documentario

Que, estando a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica en su Informe N° 161-2023-OAJ/HNHU;

Con el visto bueno de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

Conforme las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, "Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública"; y, de acuerdo a las atribuciones conferidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado por Resolución Ministerial N°099-2012/MINSA;



TAP. YNES CECILIA CASTILLO SALVA
FEDATARIA
Hospital Nacional Hipólito Unanue

El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
sean los recibidos a la vista



Resolución Directoral

Lima 13 de Abril de 2023

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DAR POR CONCLUIDA la designación del Bach. Jhony CARRASCO ALZAMORA y la Lic. Rossi Olinda VEGA RAMOS, responsables titular y suplente respectivamente, del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, designados mediante Resolución Directoral N° 139-2022-HNHU-DG, de fecha 27 de mayo de 2022, por las razones expuestas en los considerandos precedentes.

Artículo 2.- DESIGNAR como responsable titular y alterno del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue al personal que se detalla a continuación:

Nombre y apellido	Cargo en la Institución	Condición
Katterin Mery GUZMÁN MANCILLA	Médico Cirujano de la Oficina de Gestión de la Calidad	Responsable Titular
Viviana del Pilar FLORES YUPANQUI	Técnico Administrativo de la Oficina de Gestión de la Calidad	Responsable Alterno

Artículo 3.- DISPONER que los responsables designados en el artículo 2° de la presente Resolución, cumplan con las funciones establecidas en el artículo 8° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública.

Artículo 4.- DISPONER que la Oficina de Comunicaciones proceda a la publicación de la presente Resolución en la Página Web del Hospital <https://www.gob.pe/hnhu>.

Regístrese y Comuníquese.

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional Hipólito Unanue

Dr. Andrés Martín ALCÁNTARA DÍAZ
Director General (e)
CMP N° 028813

AMAD/EVVJ/snn
DISTRIBUCIÓN:
() Dirección Adjunta
() OGC
() OAJ
() Interesados
() OCI
() Archivo.

TAP. YNES CECILIA CASTILLO SALVA
FEDATARIA
Hospital Nacional Hipólito Unanue

14 ABR 2023

El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista