



Resolución Directoral

Lima, 21 ABR. 2023

VISTO:

El Expediente CENARE20230000025, Resolución Directoral N° Resolución Directoral N° 286-2022-CENARES-MINSA, Nota Informativa N° D000007-2023-CENARES-UGDA-MINSA de la Unidad de Gestión Documental y Archivo, el Informe N° D000021-2023-CENARES-OAL-MINSA de la Oficina de Asesoría Legal, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad, a lo dispuesto en el artículo 121° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2017-SA, el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud – CENARES, es el órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, dependiente del Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud, competente en materia de homologación, programación de necesidades, programación y desarrollo del abastecimiento, almacenamiento y distribución de los recursos estratégicos en Salud;

Que, de fecha 24 de julio de 2021, se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Resolución Ministerial N° 907-2021/MINSA, mediante el cual el Ministerio de Salud aprobó el Manual de Operaciones – MOP del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud – CENARES, como el órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, con autonomía administrativa, encargado de conducir la cadena de abastecimiento público de los Recursos Estratégicos en Salud, para garantizar su disponibilidad en todo el país;

Que, el citado Manual de Operaciones – MOP del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud – CENARES, establece en el literal v) del artículo 8, como una de las funciones de la Dirección General, entre otras, la de emitir Resoluciones Directorales en materia de su competencia;

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, el numeral 5.1 del artículo 5 del precitado Decreto Supremo refiere que 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 coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades, y el literal d) del artículo N° 7 establece entre las responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad el "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";

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, a través de la Resolución Directoral N° 286-2022-CENARES-MINSA, de fecha 21 de abril de 2022, se dispuso que la Unidad de Gestión Documental y Archivo asuman la gestión y administración del Libro de Reclamaciones del CENARES;

Que, en ese sentido, la Unidad de Gestión Documental y Archivo mediante la Nota Informativa N° D000007-2023-CENARES-UGDA-MINSA de fecha 04 de abril de 2023, recomienda formalizar la designación de los funcionarios o servidores civiles que se desempeñan como responsable titular y alterno del libro de reclamaciones del CENARES;

Que, la Oficina de Asesoría Legal mediante el Informe N° D000021-2023-CENARES-OAL-MINSA, considera pertinente la emisión del acto resolutivo para designar, como Responsable Titular y Alterno encargados de asegurar el correcto cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos – "Libro de Reclamaciones" del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud – CENARES;

Con los vistos de la Unidad de Gestión Documental y Archivo y de la Oficina de Asesoría Legal;

De conformidad con lo dispuesto en, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, Resolución Ministerial N° 907-2021/MINSA y la Resolución Ministerial N° 012-2023-MINSA por el cual se designó a la Directora General del CENARES;





Resolución Directoral

Lima, 21 ABR. 2023

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Directoral N° 286-2022-CENARES-MINSA de fecha 21 de abril de 2022, el cual dispuso que la Unidad de Gestión Documental y Archivo asuma la gestión y administración del Libro de Reclamaciones del CENARES.

ARTÍCULO 2°.- Designar, como Responsable Titular y Alterno encargados de asegurar el correcto cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos – “Libro de Reclamaciones” del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud – CENARES, a los siguientes servidores:

Responsable o encargado (a) de la Unidad de Gestión Documental y Archivo	Titular
EVELYN BRIGITTE BANDA RAMIREZ	Alternó

ARTÍCULO 3°.- NOTIFIQUESE la presente Resolución Directoral a los servidores citados en el artículo precedente para su conocimiento y fines pertinentes.

ARTÍCULO 4°.- DISPONER que el responsable de la elaboración y actualización del Portal de Transparencia del CENARES realice la publicación de la presente Resolución en el portal institucional.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

MINISTERIO DE SALUD
Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos
Estratégicos en Salud - CENARES
ANA CARMELA VÁSQUEZ QUISPE GONZALES
Directora General