



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital de Emergencias
Villa El Salvador

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

N° 74 -2023-DE-HEVES

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Villa El Salvador, 10 MAYO 2023

VISTO:

El Oficio Múltiple N° D000025-2023-DGOS-MINSA, del Director General de la Dirección General de Operaciones en Salud del Ministerio de Salud, y el Oficio N° 1064-2023-UAJ-DE/HEVES del Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, el Viceministro de Prestaciones y Aseguramiento en Salud del Ministerio de Salud mediante Resolución Viceministerial N° 055-2021-SA/DVMPAS, designa al M.C. CARLOS LUIS URBANO DURAND en el cargo de Director Adjunto (CAP-P N° 002) de la Dirección Ejecutiva del Hospital de Emergencias Villa El Salvador del Ministerio de Salud;



Que, el Ministro de Salud del Ministerio de Salud mediante Resolución Ministerial N° 1130-2021/MINSA, designa temporalmente al M.C. CARLOS LUIS URBANO DURAND en el cargo de Director de Hospital (CAP-P N° 001) de la Dirección Ejecutiva del Hospital de Emergencias Villa El Salvador del Ministerio de Salud, en adición a sus funciones de Director Adjunto;



Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, en cuya Única Disposición Complementaria Derogatoria, se deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, respecto de la obligación de las entidades del Sector Público, de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;

Que, la presente resolución establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas. Asimismo, 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, en el literal d) del artículo 7° Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, del citado cuerpo normativo, dispone: "d) 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, en su artículo 8.- Del Responsable del proceso de gestión de reclamos, establece que: "8.1 Corresponde al Responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad; y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13 y siguientes del presente Decreto Supremo";

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, la cual establece en su artículo 5.3.3 que la Máxima Autoridad Administrativa o quien esta delegue de cada entidad debe: "a) Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos. b) Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas para utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros. c) Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE., de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Para tal efecto, en cada una de sus sedes, se debe contar por lo menos con un equipo informático a disposición de las personas, salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas. d) Designar formalmente a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos; 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 y empresas públicas obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro de el/la responsable del proceso de gestión de reclamos se efectúa en dicha plataforma digital";

Que, mediante Oficio Múltiple N° D000025-2023-DGOS-MINSA, de fecha 09 de marzo del 2023, el Director General de Operaciones en Salud del Ministerio de Salud, comunicó que en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, corresponde implementar el Libro de Reclamaciones en el Ministerio de Salud, y en los órganos desconcentrados, por lo que solicitó al Director Ejecutivo del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, se designe un Coordinador titular y un coordinador suplente a cargo del Libro de Reclamaciones;

Que, en atención a lo solicitado por la Dirección General de Operaciones en Salud del Ministerio de Salud, mediante Oficio N° 1064-2023-UAJ-DE/HEVES de fecha 19 de abril del 2023, el Director Ejecutivo del Hospital de Emergencias Villa El Salvador comunicó la designación del Funcionario Responsable Titular y alterno a cargo del Libro de Reclamaciones, en mérito a lo establecido por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Con la visación del Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias Villa El Salvador;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 008-2017-SA y su modificatoria que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud; el inciso c) del artículo 10° del Manual de Operaciones del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, aprobado con Resolución Jefatural N° 381-2016/IGSS, la cual faculta al Director Ejecutivo, la atribución y responsabilidad de expedir Resoluciones Directorales en asuntos de





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

su competencia, y, las conferidas mediante Resolución Viceministerial N° 055-2021-SA/DVMPAS y Resolución Ministerial N° 1130-2021/MINSA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DESIGNAR 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**, en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, como sigue:

Nombres y apellidos	Cargo	Unidad/Dpto./Servicio
Jhony Hernán Juárez Montalván	Responsable Titular	Unidad de Gestión de la Calidad
Silvio César Donayre Campos	Responsable Alterno	Unidad de Asesoría Jurídica

ARTÍCULO SEGUNDO. – DISPONER que la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional publique la presente Resolución Directoral, en el Portal Institucional del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

M.C. CARLOS LUIS URBANO DURAND
CMF: 018710 RNE: 018686
DIRECTOR DE HOSPITAL II

CLUD/SCSC/kmhb

Distribución:

- () Departamento de Articulación Prestacional
- () Unidad de Gestión de la Calidad
- () Unidad de Asesoría Jurídica
- () Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional

