



N° 0111-2022 – DRSL – RL – HH – SBS/DE

## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Huaral, 06 de Mayo del 2022.

**VISTO**, el Expediente N° 02229101, que contiene la Nota Informativa N° 032 - UE.407-RL-HH-SBS-UGC-04-2022, emitido por la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan Bautista Huaral y el Informe Legal N° 122- UE.407-RL-HH-SBS-OAL-04-2022;

### CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en la Entidades de la Administración Pública, en su Artículo 2°, señala como 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, conforme a lo dispuesto en el numeral 5.1 del Artículo 5° del Decreto Supremo antes mencionado señala 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;

Que, el numeral 5.3 del Decreto Supremo antes mencionado señala que: "En el caso de las entidades de la Administración Pública que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos".

Que, el literal d), del Artículo 7° del mencionado Decreto Supremo señala 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. 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 el Decreto Supremo N° 002-2019-S.A, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, establece en el numeral a), del Artículo 7° que: "La IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tiene la obligación de designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente, al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo".





N° -2022- DRSL - RL - HH - SBS/DE

Que, mediante Nota Informativa N° 032 - UE.407-RL-HH-SBS-UGC-04-2022, de fecha 13 de Abril del 2022, la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicita actualizar la designación de Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital San Juan Bautista Huaral;

Que, mediante Informe Legal N° 122 - UE.407-RL-HH-SBS-OAL-04-2022, de fecha 25 de Abril del 2022, se declara procedente la propuesta de actualizar la designación de Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital San Juan Bautista Huaral;

Que, mediante Oficio N° 122 - UE-407-RL-HH-SBS-OPE-04-2022, de fecha 29 de Abril del 2022, la Oficina de Planeamiento Estratégico a través del Área de Organización con Informe N°074 - UE.407-RL-HH-SBS-OPE/AO-04-2022, emite opinión favorable al acto resolutorio de actualización de la designación como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital San Juan Bautista Huaral;

Que, con el propósito de proseguir acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos, resulta pertinente atender lo solicitado por el jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad;

Que, con Ordenanza Regional N° 014-2008-CR-RL, y su modificatoria Ordenanza Regional N° 008-2014-CR-RL, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la Red de Salud Huaral y el Hospital San Juan Bautista Huaral;

De conformidad con la Resolución Directoral N° 891-2020-GRL-GRDS-DIRESA-LIMA-DG de fecha 02 de octubre de 2020, que otorga facultades al Director Ejecutivo del Hospital San Juan Bautista Huaral y Red de Salud Huaral;

Estando a lo propuesto por la Unidad de Gestión de la Calidad; con las visaciones de la Sub Dirección Ejecutiva; de la Oficina de Planeamiento Estratégico; y de la Asesoría Legal del Hospital San Juan Bautista Huaral;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** – MODIFICAR, la Resolución Directoral N° 057- 2021 –DRSL–RL–HH –SBS/DE, de fecha 25 de Febrero del 2021, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.**- DESIGNAR como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital San Juan Bautista Huaral, a la Licenciada en Enfermería María Rubí TORRES GARCIA, por las razones expuestas en los considerandos.

**ARTÍCULO TERCEDRO.**- DISPONER la publicación de la presente resolución en el portal web del Hospital San Juan Bautista Huaral.

Regístrese y comuníquese

LFML/CRSV/cmss  
c.c. DIRESA  
c.c. Oficina de Planeamiento  
c.c. Unidad de Gestión de la Calidad  
c.c. Órgano de Control Institucional  
c.c. Unidad de Personal  
c.c. interesado  
C.c. Archivo

 GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
LE N° 407 - HOSPITAL HUARAL Y SBS  
  
M.C. Luis Fernando Meza  
C.M.P. 48124  
DIRECTOR EJECUTIVO