



**RESOLUCION DIRECTORAL N° 000438-2023-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [4724563 - 6]**

**VISTO:**

Que, con Memorando N° 000548-2023-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [4724563 - 4] de fecha 31 de agosto del 2023, solicitan proyectar la Resolución Directoral designando, a partir de la fecha, como Responsable del Libro de Reclamaciones y la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) del Hospital Belén de Lambayeque a la Servidora Social Aralicia Gregoria Agurto Monteza, asimismo en calidad de Suplente la Lic. Mirian Villar Huallpa. Agradeciendo por las funciones desarrolladas al Sr. Jean Salirrosas Huarniz. Y;

**CONSIDERANDO:**

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece las disposiciones para la gestión de reclamos en las Entidades de la Administración Pública y la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones como un mecanismo de participación ciudadana a través del cual las personas expresan su insatisfacción o incomodidad ante la entidad pública que le atendió o le prestó un bien o servicio;

Que, el artículo 5° del citado Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, define como "Libro de Reclamaciones", a la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los usuarios, asimismo, establece que las Entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo;

Que, el Artículo 7° de la acotada norma dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designará al Responsable Titular y Alterno del Libro de Reclamaciones de cada entidad;

Que, con Resolución Directoral N° 000022-2022-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [3168405 - 333] de fecha 31 de enero del 2022, Resuelve en su artículo primero: DESIGNAR, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Belén de Lambayeque, a los servidores públicos :Responsable Titular: JEAN DIDIER SALIRROSAS HUARNIZ y Responsable Alterno: LISETHE DEL ROSARIO ENRIQUEZ BECERRA;

Que, a efecto de garantizar la continuidad y la oportuna atención de los reclamos formulados por los ciudadanos, resulta necesario designar al Responsable Titular del Libro de Reclamaciones del Hospital Belén de Lambayeque y designar al servidor que ejerza las funciones de Responsable Alterno que reemplazará al Titular en caso de ausencia;

Que, con Memorando N° 000528-2023-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [4724563 - 0] de fecha 21 de agosto del 2023, el Director del Hospital Belén de Lambayeque, pone de conocimiento al Jefe de la Unidad de Recursos Humanos, sobre encargar a ARALICIA GREGORIA AGURTO MONTEZA como Responsable del Libro de Reclamaciones y Plataforma de Atención al Usuario (PAUS), a partir de la fecha. Debiendo recibir las instrucciones pertinentes de la jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad en la persona de la Lic. María Cecilia Rodríguez Bellido, y solicito realizar las acciones administrativas correspondientes;

Que, con Que, con Informe N° 000659-2023-GR.LAMB/GERESA/HB.L-URH [4724563 - 2] de fecha 23 de agosto del 2023, el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos, pone en conocimiento a Aralicia Gregoria Agurto Monteza que se le asigna como Responsable del Libro de Reclamaciones y Plataforma de Atención al Usuario (PAUS);

Que, con Memorando N° 000548-2023-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [4724563 - 4] de fecha 31 de agosto del 2023, solicitan proyectar la Resolución Directoral designando, a partir de la fecha, como Responsable del Libro de Reclamaciones y la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) del Hospital Belén de Lambayeque a la Servidora Social Aralicia Gregoria Agurto Monteza, asimismo en calidad de Suplente la Lic. Mirian Villar Huallpa. Agradeciendo por las funciones desarrolladas al Sr. Jean Salirrosas Huarniz;



## RESOLUCION DIRECTORAL N° 000438-2023-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [4724563 - 6]

Que, de acuerdo a lo expuesto por la Ordenanza Regional N° 005-2018-GR.LAMB/CR que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional Lambayeque, y en uso de las facultades conferidas por la Resolución Ejecutiva Regional N° 000448-2023-GR.LAMB/GR [4663732 - 3] de fecha 07 de julio del 2023;

Que, en uso de las facultades conferidas;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO 1º.- DAR POR CONCLUIDA**, la Designación a JEAN DIDIER SALIRROSAS HUARNIZ, como responsable titular del Libro de Reclamaciones del Hospital Belén de Lambayeque, a quién se le da las gracias por los servicios prestados.

**ARTÍCULO 2º.- DESIGNAR**, a la Asistente Social VIII ARALICIA GREGORIA AGURTO MONTEZA, Escala Remunerativa VIII, como responsable titular del Libro de Reclamaciones del Hospital Belén de Lambayeque.

**ARTÍCULO 3º.- DAR POR CONCLUIDA**, la Designación a LISETHE DEL ROSARIO ENRIQUEZ BECERRA, como responsable alterno del Libro de Reclamaciones del Hospital Belén de Lambayeque, a quién se le da las gracias por los servicios prestados.

**ARTÍCULO 4º.- DESIGNAR**, a partir de la fecha a la Técnica en Asistencial Social I MIRIAN VILLAR HUALLPA, Escala Remunerativa STE, como responsable alterno del Libro de Reclamaciones y la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) del Hospital Belén de Lambayeque, cuyas funciones serán asumidas en ausencia del titular.

**ARTÍCULO 5º.- NOTIFICAR**, la presente Resolución a los interesados, a las áreas administrativas pertinentes y publicar en el portal Institucional, con arreglo a Ley.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.-**

Firmado digitalmente  
JUAN PABLO MELENDEZ DIAZ  
DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE  
Fecha y hora de proceso: 01/09/2023 - 14:38:06

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>*