



Resolución Directoral Regional

Nº.....-2024-GORE-ICA-DIRESA-ICA-DESP-DAIS/GC

Ica, 15 de ENERO del 2024

VISTO: El Registro N° 000027 que contiene el MEMORANDO N° 002-2024-GORE-ICA-DIRESA-DG de fecha 03 de enero del 2024 autorizado por la Dirección Regional de Salud, promovido por la Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas a través de la Coordinadora de Gestión de la Calidad según OFICIO N° 001-2024-GORE-ICA-DIRESA-ICA-DAIS/GC sobre designación como responsable del Libro de Reclamaciones y Plataforma de Atención al Usuario (PAUS).

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, señala que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual, colectivo y protección de la salud es de interés público; por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, según Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció la obligación de las entidades públicas, comprendidas en los párrafos del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, entre ellas, la Dirección Regional de Salud Ica de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana, a fin de salvaguardar los derechos de los usuarios;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establecieron disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública las cuales, de conformidad a la segunda disposición complementaria final del referido dispositivo, son de aplicación progresiva conforme a los plazos, cronograma y condiciones estipuladas en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada por Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP.

Que, el inciso a) del numeral 3.1 del artículo 3° de la Norma Técnica mencionada precedentemente establece que las entidades del Poder Ejecutivo y los órganos públicos deben implementar el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Que, el artículo 5° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que el Libro de Reclamaciones de las entidades de la Administración Pública debe implementarse mediante una plataforma digital que permita el registro y supervisión de los mismos por parte de las entidades de la Administración Pública;

Que, el inciso d) del artículo 7° del referido Decreto Supremo establece que la máxima autoridad administrativa de cada entidad de la Administración Pública debe designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y responsable alterno del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, siendo que tal designación debe ser comunicada a la Secretaría de Gestión Pública de la

Presidencia del Consejo de Ministros en un plazo de 03 días hábiles de efectuada la designación;

Que, el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprobó 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.

Que, mediante el INFORME N° 049-2023-GORE-ICA-DIRESA-ICA-DAIS/GC, de fecha 29 de diciembre 2023, la Coordinadora de Gestión de la Calidad, solicita la DESIGNACIÓN DE RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL AUSUARIO (PAUS), en el marco del Decreto Supremo N° 002-2019-SA, proponiendo a la Lic. Enf. Elizabeth Victoria PARIONA DONAYRE, personal en condición laboral D Leg. 1057 como Responsable del Libro de Reclamaciones y Plataforma de Atención al Usuario (PAUS).

Estando a lo autorizado por la Dirección Regional de Salud Ica, con el visto bueno de la Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas, Dirección de Atención Integral de Salud y la Oficina de Asesoría Jurídica.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 27783 de Bases de la Descentralización, Ley 27867 orgánica de Gobiernos Regionales y modificaciones Ley 27902, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimientos Administrativos General N° 27444, Ley 26842 Ley General de Salud, Decreto Supremo N°002-2019-SA, Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR a la Lic. Enf. Elizabeth Victoria PARIONA DONAYRE, personal contratado D. Leg. 1057, como Responsable del Libro de Reclamaciones y Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) de la Dirección Regional de Salud Ica, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 022-2019-SA; por las consideraciones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR la presente resolución a los interesados y órganos estructurados de la entidad, insertando copia del Acto Resolutivo.

ARTÍCULO TERCERO.- PUBLICAR la presente Resolución Directoral en el portal Institucional de la Dirección Regional de Salud Ica.

Regístrese y Comuníquese,

MVMV/DG-DIRESA
MYGD/D-DESP
CECE/S-DAIS
WBC/C-GC



GOBIERNO REGIONAL DE ICA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ICA
M. G. Víctor Manuel Montalvo Vásquez
C. M. P. - 50288
Director Regional Dir.esa Ica