



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS
DIRECCIÓN EJECUTIVA

"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las batallas heroicas de Junín y Ayacucho"



N° 389 -2024-HSR-AND-DE

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Andahuaylas, 09 AGO. 2024

VISTO: El Memorando N° 661-2024- HSR-AND-UND-RR.HH, con fecha 24 de julio del 2024, emitido por el Jefe de la Unidad de Desarrollo de Recursos Humanos del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, mediante el cual dispone la proyección de resolución directoral de **CONFORMACION DEL CÓMITE DE BUZON DE SUGERENCIAS**; y;

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N°042-2011-PCM, Decreto Supremo que establece la Obligación de las Entidades del Sector Publico de contar con un libro de Reclamaciones, tiene como finalidad, "Establecer un Mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se le brinda;

Que, el artículo 2° del precitado dispositivo, define al usuario como "La persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 o solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública, "asimismo, señala que el reclamo es la "expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444";

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, de fecha 10 de agosto del 2015, se aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Publica, con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Publica, a fin de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos;

Que, atreves del Resolución de Contraloría N°367-2015-CG, se aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones", a efectos de coadyuvar a la eficiencia del Estado y salvaguardar de los derechos de los usuarios en la atención de los tramites y servicios que las entidades públicas les brindan;

Que, con Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud" cuya finalidad es contribuir a la mejora de la calidad de la atención de la salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional;

Que, dentro de este contexto, a través de la Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA de fecha 03 de febrero del 2012, que dejó sin efecto Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA, se aprueba la guía técnica "Guía para la elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y herramientas para la Gestión de Calidad", cuya finalidad es contribuir a la implementación del sistema de gestión de calidad en salud y sus actividades dirigidas a la mejora continua de los procesos a través de la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad;

Que, con Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA, se aprobó el documento técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", cuya finalidad es contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo;

Que, mediante Resolución Ministerial N°007-2019/MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa N°258-/MINSA/2019-OGD-SG, donde se consigna en las definiciones operativas 5.1, inciso d) Buzón de Sugerencias: Es un mecanismo de participación, un canal de comunicación cuyo objetivo es recoger las sugerencias del ciudadano en las entidades, entre otros; asimismo, la finalidad de la directiva es "Asegurar la atención adecuada y oportuna de los reclamos que presentan los usuarios del Ministerio de Salud, a través del Libro de Reclamaciones; asimismo de las quejas por defecto de tramitación y sugerencias;

Que, mediante Resolución Directoral N° 359-2024-HSR-AND-DE, de fecha 25 de julio de 2024, se aprobó el *Plan de Implementación de Buzón de Sugerencias HSRA-2024*; y mediante Informe N°026-2024/PAUS-UGC-VYM/HSRA-AND, de fecha 22 de julio del 2024; en la cual, a fin de dar el cumplimiento a la Plan precedente, se solicita la aprobación bajo acto resolutivo de la Conformación del Comité de Buzón de Sugerencias, las mismas que estarán involucrados todos los jefes de los diferentes Departamentos y/o Servicios, siendo los integrantes: el Director Ejecutivo (Presidente);





GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC

HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

DIRECCIÓN EJECUTIVA



"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las batallas heroicas de Junín y Ayacucho"

Responsable de Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS (Secretaría Técnica); Jefe de departamento de Emergencias, Medicina, Enfermería, Ginecología, Pediatría, Servicios de Cirugía, Farmacia, Odontología, Salud Mental, Obstetricia, (Miembros); y con Informe N° 148-2024-OGC-HSRA, de fecha 22 de julio del 2024, ratifica la solicitud citada líneas arriba, para la conformación del Comité de Buzón de Sugerencias;

Que, mediante hoja de trámite N° 4658, de fecha 24 de julio del 2024, recepcionado por la responsable de mesa de partes de la Dirección Ejecutiva del Hospital Sub Regional de Andahuaylas; en la que, se remite todo lo actuado, en los párrafos precedentes y con Memorando N° 661-2024- HSR-AND-UND-RR.HH, con fecha 24 de julio del 2024, emitido por el Jefe de la Unidad de Desarrollo de Recursos Humanos del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, mediante el cual dispone la proyección de resolución directoral de **CONFORMACION DEL CÓMITE DE BUZON DE SUGERENCIAS**,

Que, con el visto bueno de la Jefatura de la Oficina de asesoría Jurídica, Jefatura de la Unidad de Desarrollo de Recursos Humanos, Oficina de Administración, Jefatura de la Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización del Hospital Sub Regional de Andahuaylas;

Que, estando en uso de las facultades conferidas a los Gobiernos Regionales por Ley N° 27867 que ejercen competencia exclusiva que les asigna la Constitución Política, Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización; y Resolución Directoral N° 648-2023-DG-DISA.APURIMAC II., del 19 de setiembre del 2023, mediante el cual se designa al Mg. Walter Alfredo Ramírez Mamani, en el cargo y funciones de Director Ejecutivo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, la Conformación del **COMITÉ DE BUZÓN DE SUGERENCIAS** del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, el mismo que está constituido por:

N°	INTEGRANTES	CARGO
1	DIRECTOR EJECUTIVO DEL HSRAND	PRESIDENTE
2	RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO	SECRETARÍA TÉCNICA
3	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRÍTICOS	MIEMBRO
4	JEFE DE DEPARTAMENTO DE MEDICINA	MIEMBRO
5	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GINECOOBSTETRICIA	MIEMBRO
6	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRIA	MIEMBRO
7	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA	MIEMBRO
8	JEFE DEL SERVICIO DE CIRUGIA	MIEMBRO
9	JEFE DEL SERVICIO DE FARMACIA	MIEMBRO
10	JEFE DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA	MIEMBRO
11	JEFE DEL SERVICIO DE SALUD MENTAL	MIEMBRO
12	JEFE DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA	MIEMBRO

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR, a la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, realice el seguimiento, cumplimiento y difusión de lo dispuesto en el citado plan, según sus atribuciones

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución al Portal Web del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR a la Secretaría General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas la notificación del presente acto resolutorio conforme a lo dispuesto por la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a las instancias administrativas del HSRA, para su cumplimiento. Transcribir la presente Resolución Directoral al interesado y las unidades orgánicas correspondientes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE,

C.C:
 Dirección Ejecutiva HSRA
 Oficina de Asesoría Jurídica
 Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
 Oficina de Administración
 Oficina de Gestión de la Calidad
 Oficina del PAUS
 Interesados
 Unidad de Estadística e Informática (Portal de transparencia)
 Archivo
 WWROC/Ch.P.L

GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
 HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

 Mg. Betty Soledad Torres Arbieta
 CEP: 22249
 DIRECTORA EJECUTIVA

