



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital de Emergencias
Villa El Salvador

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y
de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

N° 303 -2024-DE-HEVES

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Villa El Salvador, 02 OCT. 2024

VISTO:

El expediente N° 24-014532-001 que contiene el Memorando N° 265-2024-DE-HEVES del Director Ejecutivo del Hospital de Emergencias Villa El Salvador;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2017-SA, modificado por el Decreto Supremo N° 011-2017-SA, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, estableciendo al Hospital de Emergencias Villa El Salvador como un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, dependiente de la Dirección de Redes Integradas de Salud de su jurisdicción;

Que, el Viceministro de Prestaciones y Aseguramiento en Salud del Ministerio de Salud, mediante Resolución Viceministerial N° 074-2023-SA/DVMPAS, designa al M.C. YSOE RIGOBERTO RAMÍREZ JIMÉNEZ, 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° 860-2023/MINSA, designa temporalmente al M.C. YSOE RIGOBERTO RAMÍREZ JIMÉNEZ en el cargo de Director de Hospital II (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, el cual 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 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";



Y. RAMÍREZ J

Que, mediante Resolución Directoral N° 226-2024-DE-HEVES, de fecha 09 de agosto del 2024, se designó 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;

Que, con Memorando N° 265-2024-DE-HEVES, de fecha 26 de setiembre del 2024, el Director Ejecutivo, solicita la actualización de los servidores responsables de la implementación del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, remitiendo la propuesta de sus nuevos integrantes;

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



S. DONAYRE C.

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 su competencia, y, las conferidas mediante Resolución Viceministerial N° 074-2023-SA/DVMPAS y Resolución Ministerial N° 860-2023/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 del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, como sigue:



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital de Emergencias
Villa El Salvador

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y
de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Nombres y apellidos	Cargo	Unidad/Dpto./Servicio
Abog. Rosario Aurora Suyo Sanabria	Responsable Titular	Oficina de Gestión de Recursos Humanos
Abog. Silvio César Donayre Campos	Responsable Alterno	Unidad de Asesoría Jurídica

ARTÍCULO SEGUNDO. – NOTIFICAR la presente resolución directoral a los servidores designados en el Artículo Primero de la presente Resolución Directoral.

ARTÍCULO TERCERO. – 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 DE VILLA EL SALVADOR

MTC YSOE RIGOBERTO RAMIREZ JIMENEZ
CMP 12553 RNE 4766
DIRECTOR DE HOSPITAL II

YRRJ/SQC/kmhb

Distribución:

- () Oficina de Gestión de Recursos Humanos
- () Unidad de Asesoría Jurídica
- () Interesados
- () Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el HEVES, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la lectura del código QR o el siguiente enlace:
<https://tramite.heves.gob.pe/consulta/diFile?var=t8GFuYOAfiWzqL%2FAj2W3qHi1iXCCr66Swo9hYGOgkp2kYFOig3e3Yml1xKeGnHVaxqDUxQ%3D%3D>