



21004324

Resolución Directoral

N° 091 -2025-OAJ-DEPE-DR/DRS.T/GOB.REG.TACNATacna, 04 FEB. 2025

VISTO:

El Informe N° 044-2025-EORG-OEPE-DRST/GOB.REG.TACNA de fecha 27 de Enero 2024, emitido por el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico de la entidad, CUD: 20250021003187;

CONSIDERANDO:



Que, el numeral 3 del Artículo II del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General; señala que las autoridades administrativas, al plantear los procedimientos especiales, cumplirán con seguir los principios administrativos, así como derechos y deberes de los sujetos del procedimiento, establecidos en la presente ley; asimismo, a través del Artículo III del mismo cuerpo legal, señala que la presente ley tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública, sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico general;



Que, la Ley N° 27658 "Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado", en su Artículo 4°, establece: "(...) El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos (...)". Asimismo, prescribe que tiene por objetivo, alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana, descentralizado y desconcentrado, transparente en su gestión y fácilmente equilibrado;



Que, asimismo, el numeral 72.2 del Artículo 72° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala: "(...) Toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su gestión (...)";

Que, el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado, cuyo objeto es regular los principios, criterios y reglas que definen el diseño, estructura, organización y funcionamiento de las entidades del estado, modificado por el Decreto Supremo N° 131-2018-PCM y por el Decreto Supremo N° 064-2021-PCM, establece que las entidades del Estado conforme a su tipo, competencias y funciones, se organizan de la mejor manera a fin de responder a las necesidades públicas, en beneficio de la ciudadanía;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA de fecha 05 de Julio del 2021, se aprobó el Documento Técnico denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", el cual establece en su numeral 6.1.4, que el documento técnico (Planes, Lineamientos de Políticas, etc.) tiene por finalidad informar y orientar a los usuarios de salud y/o población en general, basándose en el conocimiento científico y técnico validado por la experiencia sistematizada y documental, respaldado, por la norma vigente que corresponda;



Resolución Directoral

N° 091 -2025-OAJ-DEPE-DR/DRS.T/GOB.REG.TACNA
Tacna, 04 FEB. 2025

Que, mediante el documento del visto, el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico de la entidad, emite el sustento técnico de la propuesta de la Directiva denominada "Directiva Administrativa para la Plataforma de Atención al Usuario y Reclamos en Salud de Usuarios de UGIPRESS de la DIRESA TACNA", con el objeto que se apruebe dicha Directiva que tiene como objetivo establecer los procesos y procedimientos de la Plataforma de atención al usuario y reclamos formulados por los usuarios de salud y/o terceros legitimados por presunta vulneración de derechos de salud; motivo por el cual recomienda se emita el acto resolutorio para su aprobación; por lo que, corresponde expedir el acto resolutorio que así lo determine;

En observancia a la Ley N° 27867 Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales, sus modificatorias Ley N° 27902 y Ley N° 28013, concordante con la Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización y en uso de las atribuciones delegadas mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 073-2024-GR/GOB.REG.TACNA; con la visación de la Dirección Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Dirección Regional de Salud Tacna;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR LA DIRECTIVA N° 001-2025-PAUS-DR/DRS.T/GOB.REG.TACNA DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y RECLAMOS EN SALUD DE USUARIOS DE UGIPRESS DE LA DIRESA TACNA; la que se encuentra estructurada de la siguiente manera: I. Objetivos; II. Finalidad; III. Alcance; IV. Base Legal; V. Marco Conceptual; VI. Disposiciones Generales; VII. Disposiciones Específicas; VIII. Del Procedimiento; IX. Responsabilidades; X. Disposiciones Complementarias Finales; XI. Vigencia y Distribución; XII. Anexos; la misma que se anexa y forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Dirección Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico de la entidad, adopte las acciones y medidas que sean necesarias, a fin de dar fiel cumplimiento a la Directiva aprobada.

ARTÍCULO TERCERO.- PUBLICAR la presente resolución en el Portal Web Institucional <http://www.diresatacna.gob.pe/>.

ARTÍCULO CUARTO.- DISTRIBUIR, la presente resolución a la Dirección Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y demás instancias administrativas de la entidad, para su estricto cumplimiento y fines de ley.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.



GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

BLGO. JOSE ANTONIO FLORES GUERRERO
DIRECTOR REGIONAL
C.B.P. N° 2651

JAFG/HQV/HJVC/fgr.-