

Independencia, 27 de Mayo del 2025

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° D000260-2025-DG-DIRIS.LN

MINISTERIO DE SALUD DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE



VISTOS:

El Expediente OGC00020250000087, que contienen el Informe Técnico N° D00002-2025-OGC-DIRIS.LN de la Oficina de Gestión de la Calidad, el Memorando N° D0002260-2025-DMGS-DIRIS.LN de la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria, el Informe Técnico N° D00016-2025-RRHH-DIRIS.LN de la Oficina de Recursos Humanos, la Nota Informativa N° D00046-2025-DA-DIRIS.LN de la Dirección Administrativa, y el Informe Jurídico N° D000093-2025-OAJ-DIRIS.LN de la Oficina de Asesoría Jurídica, correspondiente al procedimiento administrativo de designación del responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud de la DIRIS Lima Norte, con los demás actuados del expediente, y;

CONSIDERANDO:

Que, los artículos 7 y 9 de la Constitución Política del Estado Peruano, consagran como derecho a la protección de la salud de todas las personas, en armonía con el artículo 122 de la Ley N° 26842, Ley General de Salud y la modificación del artículo 123 del mismo cuerpo de leyes, concordantes con el artículo 22, numeral 22.1 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de los artículos 4 y 5 del Decreto Legislativo N°1161, Ley que aprueba la Organización y Funciones del Ministerio de Salud y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 008-2017-SA, el Ministerio de Salud ejerce la rectoría del Sistema Funcional de Salud, estando a su cargo la formulación, dirección y gestión de la política nacional de salud y es la máxima autoridad en materia de salud, siendo la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte (DIRIS Lima Norte), el órgano desconcentrado que detenta la Autoridad Sanitaria del MINSA en el ámbito territorial que le compete;

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

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 7°, literal a), y artículo 9°, literal b),

PERÚ Ministerio de Salud
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
Firmado digitalmente por SANCHEZ PONCE Omar Martín FAU 20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.05.2025 09:59:05 -05:00

PERÚ Ministerio de Salud
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
Firmado digitalmente por FRANCO TORRES Jose Manuel FAU 20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.05.2025 09:45:15 -05:00

PERÚ Ministerio de Salud
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
Firmado digitalmente por DIAZ ALVA Willy FAU 20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.05.2025 09:15:06 -05:00

PERÚ Ministerio de Salud
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
Firmado digitalmente por MENESES ROMERO Karla Viviana FAU 20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.05.2025 22:37:15 -05:00

PERÚ Ministerio de Salud
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
Firmado digitalmente por DEL VALLE PEREZ Julio Cesar FAU 20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.05.2025 17:10:33 -05:00



del Decreto Supremo N° 002-2019-SA, Reglamento para la Atención 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 IPRESS – UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas, se establece que dichas instituciones deben designar formalmente, mediante documento emitido por la máxima autoridad competente, al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y al responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS, siendo estos los encargados de la conducción, custodia, procedimiento y coordinación del proceso de atención de reclamos y consultas de los usuarios del sistema de salud;

Que, asimismo, el citado reglamento dispone expresamente que la designación del responsable de la PAUS debe ser registrada en el aplicativo informático que implemente SUSALUD, de modo que se garantice la trazabilidad, control y supervisión de las funciones atribuidas, así como el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos en la atención al ciudadano;

Que, el Decreto Legislativo N° 276, establece en su Artículo 74, lo siguiente: “La asignación permite precisar las funciones que debe desempeñar un servidor dentro de su entidad, según el nivel de carrera; grupo ocupacional y especialidad alcanzados. La primera asignación de funciones se produce al momento del ingreso a la Carrera Administrativa; las posteriores asignaciones se efectúan al aprobarse, vía resolución, el desplazamiento del servidor;

Que, en tal sentido, la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria, a través del Memorandum N° D002260-2025-DMGS-DIRIS.LN de fecha 08 de abril de 2025, propone la designación del Responsable de Libro de Reclamaciones y Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS. Para tal efecto, remite como sustento técnico el Informe Técnico N° D00002-2025-OGC-DIRIS.LN emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad, en el cual señala que la propuesta cumple con los criterios establecidos en el Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019-SA, y que el profesional propuesto cumple con el perfil requerido, garantizando así la idoneidad para asumir las funciones inherentes al cargo. Asimismo, se destaca la necesidad de formalizar dicha designación mediante acto resolutivo y proceder con el registro correspondiente en el aplicativo informático habilitado por SUSALUD, conforme a lo establecido en la normativa vigente, de acuerdo a lo siguiente:

N°	Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS Decreto Supremo N° 002-2019 SA	CARGO
1	TITULAR	Responsable de la Unidad Funcional de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS
2	SUPLENTE	Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

Que, posteriormente, por Informe Técnico N° D000016-2025-RRHH-DIRIS.LN de fecha 09 de mayo de 2025, la Oficina de Recursos Humanos, señala lo siguiente: “3.1. Por lo expuesto, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, es necesario emitir el acto resolutivo en el cual se **DESIGNE**, con eficacia anticipada al 08 de abril de 2025, a la servidora pública nombrada **MENESES QUISPE SUSSAN ROXANA**, con el cargo de **Obstetriz Nivel I**, las funciones de **Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y de la Plataforma de Atención al**

 **PERÚ** Ministerio de Salud
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
Firmado digitalmente por SANCHEZ PONCE Omar Martin FAU
20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.05.2025 09:59:05 -05:00

 **PERÚ** Ministerio de Salud
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
Firmado digitalmente por FRANCO TORRES Jose Manuel FAU
20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.05.2025 09:45:15 -05:00

 **PERÚ** Ministerio de Salud
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
Firmado digitalmente por DIAZ ALVA Willy FAU 20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.05.2025 09:15:06 -05:00

 **PERÚ** Ministerio de Salud
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
Firmado digitalmente por MENESES ROMERO Karla Viviana FAU 20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.05.2025 22:37:15 -05:00

 **PERÚ** Ministerio de Salud
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
Firmado digitalmente por DEL VALLE PEREZ Julio Cesar FAU
20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.05.2025 17:10:33 -05:00



Usuario en Salud (PAUS), en adición a sus funciones como Responsable de la Unidad Funcional de Gestión del Reclamo y Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS de la Oficina de Gestión de la Calidad de la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, por los fundamentos expuestos. 3.2. En ese sentido, de considerarlo procedente se adjunta el proyecto del acto resolutivo a fin de proceder con los vistos y firmas respectivas, consecuentemente derivar a la Dirección General para la continuidad de las acciones administrativas, amparada en el marco legal de Resolución Ministerial N°002-2025/MINSA”;

Que, a través de la Nota Informativa N° D000046-2025-DA-DIRIS.LN de fecha 16 de mayo de 2025, la Dirección Administrativa, en señal de conformidad remite la propuesta de designación (Titular y Suplente) de funciones a la Responsable de Libro de Reclamaciones y Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS dependiente de la Oficina de Calidad de la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria;

Que, con Informe Jurídico N°D00093-2025-OAJ-DIRIS.LN de fecha 23 de mayo de 2025, la Oficina de Asesoría Jurídica señala en sus conclusiones que resulta legalmente viable la designación de la servidora pública Sussan Roxana Meneses Quispe como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) de la DIRIS Lima Norte, en adición a sus funciones actuales, se encuentra alineada con lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 002-2019-SA;

Que, conforme a lo dispuesto en el numeral 17.1 del artículo 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, la eficacia anticipada del acto administrativo procede si resulta más favorable al administrado, no afecta derechos de terceros y existía el supuesto de hecho que lo justifique; en tal sentido, atendiendo al Informe Técnico N.º D00016-2025-RRHH-DIRIS.LN emitido por la Oficina de Recursos Humanos, se ha considerado procedente otorgar eficacia anticipada a la presente designación al 08 de abril de 2025, en atención a que la servidora ya venía desempeñando de manera continua las funciones de Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS, conforme a lo informado por los órganos técnicos intervinientes, sin que ello haya generado afectación de derechos ni perjuicio alguno, garantizando así la continuidad del servicio y la atención efectiva de los usuarios;

Que, por la naturaleza del presente acto, de acuerdo al numeral 1.2.1 del artículo 1 del TUO de la LPAG, constituye un acto de administración interna, pues está destinado a organizar o hacer funcionar las propias actividades o servicios de la DIRIS Lima Norte. De acuerdo a la definición de la referida ley: "(...) estos actos son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de esta Ley, y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan (...)”;

Con el visto bueno de la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria, de la Oficina de Gestión de la Calidad, de la Dirección Administrativa, de la Oficina de Recursos Humanos, de la Oficina de Asesoría Jurídica de la DIRIS LN, y;

De conformidad con el Decreto Legislativo N° 1161 y modificatorias, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, el Decreto Supremo N°008-2017-SA, modificado por Decreto Supremo N°011-2017-SA, que


DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS
DE SALUD LIMA NORTE
Firmado digitalmente por SANCHEZ
PONCE Omar Martin FAU
20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.05.2025 09:59:05 -05:00


DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS
DE SALUD LIMA NORTE
Firmado digitalmente por FRANCO
TORRES Jose Manuel FAU
20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.05.2025 09:45:15 -05:00


DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS
DE SALUD LIMA NORTE
Firmado digitalmente por DIAZ
ALVA Willy FAU 20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.05.2025 09:15:06 -05:00


DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS
DE SALUD LIMA NORTE
Firmado digitalmente por
MENESES ROMERO Karla Viviana
FAU 20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.05.2025 22:37:15 -05:00


DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS
DE SALUD LIMA NORTE
Firmado digitalmente por DEL
VALLE PEREZ Julio Cesar FAU
20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.05.2025 17:10:33 -05:00



aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, la Resolución Ministerial N°467-2017/MINSA que aprueba el Manual de Operaciones de las Direcciones de Redes Integradas de Salud de Lima Metropolitana, y lo previsto en el TUO de la Ley N° 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y en uso de las atribuciones conferidas en la Resolución Ministerial N° 673-2024/MINSA.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- DESIGNAR, con eficacia anticipada al 08 de abril de 2025, al Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) de la DIRIS Lima Norte, en adición a sus funciones, conforme al siguiente detalle:

N°	Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS Decreto Supremo N° 002-2019 SA	CARGO
1	TITULAR	SUSSAN ROXANA MENESES QUISPE Responsable de la Unidad Funcional de Gestión del Reclamo y Plataforma de Atención al Usuario - PAUS
2	SUPLENTE	Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

ARTÍCULO 2. –ESTABLECER, que las funciones del Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) de la DIRIS Lima Norte se rigen de acuerdo a lo establecido en las normas detalladas en el Informe Técnico del área proponente y las demás normas relacionadas a la naturaleza de la materia.

ARTÍCULO 3.- DISPONER, que la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria, se encargue de velar por la ejecución de la presente resolución, para ello, se le encomienda coordinar con las áreas, oficinas o direcciones ejecutivas que resulten necesario intervenir de conformidad a sus funciones establecidas y relacionadas a la naturaleza de la materia.

ARTÍCULO 4.- DISPONER, que la Oficina de Gestión de la Calidad, coordine el registro de la presente designación en el aplicativo informático habilitado por SUSALUD, conforme a lo establecido en el Reglamento para la Atención 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 IPRESS – UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas, aprobado por Decreto Supremo N.º 002-2019-SA.

ARTICULO 5.- DEJAR SIN EFECTO, cualquier acto que se oponga o contradiga lo dispuesto en la presente resolución.

ARTÍCULO 6.- ENCARGAR, que la Dirección Administrativa, notifique la presente resolución a las áreas competentes de acuerdo a la distribución prevista, conforme al trámite de ley.


PERÚ Ministerio de Salud
 DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
 Firmado digitalmente por SANCHEZ PONCE Omar Martin FAU 20602217508 hard
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 27.05.2025 09:59:05 -05:00


PERÚ Ministerio de Salud
 DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
 Firmado digitalmente por FRANCO TORRES Jose Manuel FAU 20602217508 hard
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 27.05.2025 09:45:15 -05:00


PERÚ Ministerio de Salud
 DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
 Firmado digitalmente por DIAZ ALVA Willy FAU 20602217508 hard
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 27.05.2025 09:15:06 -05:00


PERÚ Ministerio de Salud
 DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
 Firmado digitalmente por MENESES ROMERO Karla Viviana FAU 20602217508 hard
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 26.05.2025 22:37:15 -05:00


PERÚ Ministerio de Salud
 DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
 Firmado digitalmente por DEL VALLE PEREZ Julio Cesar FAU 20602217508 hard
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 26.05.2025 17:10:33 -05:00



ARTÍCULO 7.- PUBLICAR, la presente resolución en el portal de transparencia de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE

Documento firmado digitalmente

SHEILA GISELA FABIAN ORTIZ DE MATEO

Director General

Dirección de Redes Integrales de Salud Lima Norte

SFO/jmft/cfre

cc.: OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

OFICINA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA

OFICINA DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

OFICINA DE COMUNICACIONES



DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS
DE SALUD LIMA NORTE

Firmado digitalmente por SANCHEZ
PONCE Omar Martin FAU
20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.05.2025 09:59:05 -05:00



DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS
DE SALUD LIMA NORTE

Firmado digitalmente por FRANCO
TORRES Jose Manuel FAU
20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.05.2025 09:45:15 -05:00



DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS
DE SALUD LIMA NORTE

Firmado digitalmente por DIAZ
ALVA Willy FAU 20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.05.2025 09:15:06 -05:00



DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS
DE SALUD LIMA NORTE

Firmado digitalmente por
MENESES ROMERO Karla Viviana
FAU 20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.05.2025 22:37:15 -05:00



DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS
DE SALUD LIMA NORTE

Firmado digitalmente por DEL
VALLE PEREZ Julio Cesar FAU
20602217508 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.05.2025 17:10:33 -05:00

