



Visto, el Expediente N° OGC-0002026000133 que contiene el INFORME N° 000091-2026-INCN/OGC, INFORME N° 000106-2026-INCN/OGC, INFORME N° 000131-2026-INCN/OGC de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, PROVEÍDO N° 001238-2026-INCN/DG y con INFORME N° 000067-2026-OAJ/INCN de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 - Ley General de Salud, dispone que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo. La protección de la salud es de interés público, siendo de responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla. Asimismo, la información en salud es de interés público. Toda persona está obligada a proporcionar a la Autoridad de Salud la información que le sea exigible de acuerdo a ley;

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA se aprueba 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 y Privadas o Mixtas, con el objeto de establecer los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud y establecer los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud;

Que, el artículo 8° del citado reglamento que antecede, define a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) como el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud; para dicho fin de emplea recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos, siendo la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS la responsable de la implementación, operatividad y seguimiento de la PAUS, a fin de promover la mejora continua de los servicios de salud;

Que, el literal b) del artículo 9° del citado reglamento precitado, señala que la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, entre otras responsabilidades, debe cumplir con Designar mediante documento formal, emitido por la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, al responsable del PAUS que tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos (...);

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud"; el cual tiene como objetivo establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;



Que mediante Resolución Directoral N° 100-2019-INCEN/DG de fecha 03 de junio del 2019, se designó con eficacia anticipada al 02 de abril del 2019, a la Psicóloga Hirma Dora Chávez Horna, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario y del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas;

Que, mediante INFORME N° 000091-2026-INCEN/OGC de fecha 23 de febrero del 2026 la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita al Director General se designe como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas al servidor nombrado Licenciado en Administración Néstor Manuel Wong Donayre en el marco de las funciones institucionales y necesidades operativas de la entidad;

Que, mediante PROVEÍDO N° 001238-2026-INCEN/DG de fecha 23 de febrero de 2026, el Director General solicita a la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica emitir informe y proyectar la resolución directoral correspondiente, para formalizar la designación antes mencionado;

Que, a través del INFORME N° 000106-2026-INCEN/OGC de fecha 25 de febrero del 2026 e INFORME N° 000131-2026-INCEN/OGC de fecha 06 de marzo del 2026 la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, da respuesta a la observación realizada mediante NOTA INFORMATIVA N°000012-2026-OAJ/INCEN de fecha 05 de marzo del 2026, a través del cual adjunta el INFORME N° 004-2026-OGC-INCEN y recomienda se consigne en la emisión del acto resolutorio a partir de la fecha;

Que, estando a lo propuesto por la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, mediante INFORME N° 000091-2026-INCEN/OGC, INFORME N° 000106-2026-INCEN/OGC e INFORME N° 000131-2026-INCEN/OGC resulta pertinente proceder con la designación como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas al servidor nombrado Licenciado en Administración Néstor Manuel Wong Donayre;

Con las visaciones de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas;

De conformidad, con las facultades previstas en el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, aprobado con Resolución Ministerial N° 787-2006/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1° DESIGNAR como **RESPONSABLE** de la **PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS)** del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas al servidor nombrado Licenciado en Administración **NESTOR MANUEL WONG DONAYRE**, a partir de la fecha.

Artículo 2° DAR TÉRMINO a la designación como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, a la Psicóloga Hirma Dora Chávez Horna, designada mediante Resolución Directoral N° 100-2019-INCEN/DG de fecha 03 de junio del 2019, dándole las gracias por los servicios prestados, debiendo proceder con la entrega de cargo respectivo.



Artículo 3º DEJAR SIN EFECTO, cualquier disposición que se oponga al cumplimiento de la presente Resolución Directoral.

Artículo 4º DISPONER que la Oficina de Comunicaciones efectúe la publicación y difusión de la presente Resolución Directoral en el Portal de Transparencia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Documento firmado digitalmente

LUIS JAIME SAAVEDRA RAMIREZ
DIRECTOR GENERAL
DIRECCION GENERAL
Ministerio de Salud

LJSR/TGPN/ZNFB/yon



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://incn.servicios.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando la siguiente clave: SEVYLUJ