



Resolución Directoral

Miraflores...04...de...Diciembre...de 2017

VISTO:

El Expediente N° 17-017835-001 que contiene el Informe N° 236-2017-OGC-HEJCU emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa";

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficacia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que brinda;

Que, el artículo 3 del mencionado Decreto Supremo, entre otras características, establece que a través del Libro de Reclamaciones de los usuarios podrán formular reclamos; debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra necesaria a efectos de proporcionar la respectiva respuesta de acuerdo al formato aprobado por dicha norma;

Que, el artículo 5 del citado Decreto Supremo, establece que mediante Resolución del Titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones quien deberá dar respuesta al reclamo en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, informándoles, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar acontecimientos de hechos similares en el futuro;

Que, a través de Resolución Directoral N° 264-2014-DG-HEJCU de fecha 20 de agosto de 2014, se designó a la Lic. María Esther Alarcón Armas, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa" y de acuerdo a lo estipulado en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, de acuerdo al Informe N° 236-2017-OGC-HEJCU de fecha 04 de diciembre de 2017, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad comunica que a la Lic. María Esther Alarcón Armas le fue asignada funciones en Central Patrimonial, siendo necesaria la designación del nuevo responsable del Libro de Reclamaciones a través de Acto Resolutivo;

Que, en consecuencia el Hospital considera pertinente modificar la Resolución Directoral N° 264-2014-DG-HEJCU, para así poder proceder con la designación de la nueva representante, a efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Estando a lo propuesto por la Oficina de Gestión de la Calidad;

Con el visado del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración, de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y, del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa";

En aplicación de lo establecido en la Ley y el Reglamento;

De conformidad con lo dispuesto en el literal d) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa" aprobado por Resolución Ministerial N° 767-



En uso de sus atribuciones y facultades conferidas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Directoral N° 264-2014-DG-HEJCU de fecha 20 de agosto de 2017, mediante el cual se designó a la Lic. María Esther Alarcón Armas, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa", por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2.- DESIGNAR a la Tec. Administrativa Nelly María del Rosario Montero Aguilar, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa" en cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

ARTÍCULO 3.- ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional.

Regístrese, comuníquese y cúmplase

EEGY/NRMMH/LCD

Distribución:

- Dirección General
- Of. Ejecutiva de Administración
- Of. Logística
- Of. Asesoría Jurídica
- OCI
- Of. Comunicaciones
- Archivo

MINISTERIO DE SALUD
Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"

Dr. ENRIQUE GUTIERREZ YOZA
Director General
R.M.P. 32877 RNE. 17560

