



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA 408 RED DE SALUD SAN FRANCISCO
PARQUE 04 DE OCTUBRE N°03
TELEFAX N°325103

Resolución Directoral

Nº. 453-2023-GRA/GRDS-DIRESA-UERSSAF-DE

Ayna - San Francisco, 29 de noviembre de 2023.

VISTO:

El Memorando N° 486-2023-GRA-DIRESA-UERSSAF/DE, del Director Ejecutivo, y; el Informe N° 083-2023-GRA/GG-GRDS-DRSA-REDSFCO-DSP-CMSM, de la Coordinadora del Programa de Prevención y Control de TBC / LEPR y del Área de Gestión de Calidad, sobre la designación del responsable titular y alerno del Libro de Reclamaciones de la Sede Administrativa de la Unidad Ejecutora 408 – Red de Salud San Francisco, y;

CONSIDERANDO:

Que, por Resolución Ejecutiva Regional N° 788-2012-GRA/PRES, se crea la Unidad Ejecutora 408 - Red de Salud San Francisco, siendo un órgano descentralizado de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, encargado de conducir, normar, regular, implementar y controlar el funcionamiento del sistema de salud y dar cumplimiento a las políticas regionales y nacionales acorde a las necesidades y demanda de la población en materia de salud enmarcado en la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establecen las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, teniendo como 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, el literal d) del artículo 7 del referido Decreto Supremo, establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública, tienen la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alerno, 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, el numeral 8.1 del artículo 8° del referido cuerpo legal, expresa que 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, de igual importancia, el numeral 8.3 precisa que corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, registrar en la plataforma digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede.

En el caso de las entidades de la Administración Pública que cuenten únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física corresponde al proceso de gestión de reclamos, informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede.



Que, el numeral 1 de la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM; señala que, al designar por primera vez al responsable de la gestión de reclamos, el titular y alterno, se comunicará dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, 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.



Que, mediante el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprobó el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administrativas de Fondos de Salud - IAFAS, Instituciones prestadores de Servicios de Salud - IPRES, y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, disponiendo en el literal a) de su artículo 7 que las IAFAS, IPRESS y UGIRPRESS deben cumplir con designar, mediante documento formal emitido por la máxima autoridad de IPRESS, un Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a su cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo;

Que, mediante documento de visto, emitido por el Director Ejecutivo de la Unidad Ejecutora 408 – Red de Salud San Francisco, se dispone la emisión del acto administrativo de designación de los Responsables Titular y Alterno del Libro de Reclamaciones de la Sede Administrativa, resultando preponderante su nominación con la finalidad de garantizar a los administrados, el acceso permanente al Libro de Reclamaciones en la Sede Administrativa de la entidad;

Por las razones expuestas y los alcances de las normas citadas, así como del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y, demás preceptos complementarios conexos y vigentes, en uso de las facultades establecidas por la Resolución Ejecutiva Regional N° 543-2023-GRA/GR, de fecha 29 de agosto de 2023.



SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DESIGNAR, como Responsables Titular y Alterno del Libro de Reclamaciones de la Sede Administrativa de la Unidad Ejecutora 408 – Red de Salud San Francisco; a fin de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos, al amparo de lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y sus normas complementarias, a las siguientes servidoras civiles:

SERVIDORA CIVIL	RESPONSABLE
LEESDY PAMELA ORIUNDO ASTO	RESPONSABLE TITULAR DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA UERSSAF
NOYMI CASTILLO SIERALTA	RESPONSABLE ALTERNO DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA UERSSAF

ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCARGAR, a la Oficina de Administración de la Unidad Ejecutora 408 – Red de Salud San Francisco, oficiar a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM, dentro de los tres días hábiles de efectuada la designación, de conformidad al inciso d) del artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.



ARTÍCULO TERCERO. - TRANSCRIBIR, la presente Resolución a los interesados e instancias correspondientes, previa las formalidades de Ley.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER al Área de Soporte Informático de la Dirección de Planificación, Presupuesto y Desarrollo Institucional la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal Institucional de la Unidad Ejecutora 408 - Red de Salud de San Francisco (www.rissanfrancisco.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



DISTRIBUCION:
Dirección Ejecutiva UERSSAF
Dirección de Administración
Dirección de Salud Pública
Dirección de Planificación, Presupuesto y Desarrollo Institucional
Área de Soporte Informático
Unidad de Recursos Humanos
Interesado/a
Archivo
BJAP/ly

