



## Resolución Directoral

Miraflores, 20 de Agosto de 2014

### VISTO:

El Expediente N° 14-011227-001, que contiene el Informe N° 124-OGC-HEJCU-2014, emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad, Informe Situacional N° 276-2014 -EFTCRBP.OP-HEJCU emitido por la Oficina de Personal del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa", y;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estable 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 brindan;

Que, el artículo 3 del mencionado Decreto Supremo, entre otras características, establece que a través del Libro de Reclamaciones 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 designara al responsable del Libro de Reclamaciones quien deberá dar respuesta al reclamo en un plazo máximo de treinta días hábiles, informándoles, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar acontecimiento de hechos similares en el futuro;

Que, por Resolución Directoral N° 345-2013-DG-HEJCU, de fecha 30 de octubre de 2013, se designó al Dr. Douglas Enrique Horna Chicchón, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa" y del cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, habiéndose autorizado el destaque al Dr. Douglas Enrique Horna Chicchón conforme se advierte del Informe Situacional N° 276-2014 -EFTCRBP.OP-HEJCU al Instituto de Gestión de Servicios de Salud, y la propuesta realizada por la Oficina de Gestión de la Calidad mediante documento de visto, resulta necesario designar al nuevo responsable del Libro de Reclamaciones;

Que, en consecuencia, el hospital considera pertinente modificar la Resolución Directoral N° 345-2013-DG-HEJCU, mediante el cual se designe al nuevo responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa", 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;

Contando con las visaciones del Director de la Oficina Ejecutiva de Administración, de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa";



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 con Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA y la Resolución Ministerial N° 704-2011/MINSA;

En uso de las facultades conferidas;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- DEJAR SIN EFECTO** el Artículo Tercero de la Resolución N° 345-2013-DG-HEJCU de fecha 30 de octubre de 2013, mediante el cual se designó al Dr. Douglas Enrique Horna Chicchón 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 SEGUNDO.- DESIGNAR** a la Lic. **María Esther Alarcón Armas** como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa" y del cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

**ARTICULO CUARTO.- ENCARGAR** a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución en la página Web Institucional.

**Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.**

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"  
DR. MANUELA VILCHEZ ZALDIVAR  
DIRECTOR GENERAL  
CMP 13552

MAVZ/OBG/SEV/ERFZ

**Distribución**

C.c:

Of. Ejecutiva de Administración  
Of. de Gestión de la Calidad  
Of. de Asesoría Jurídica  
Of. de Comunicaciones  
Archivo