



# Resolución Directoral

Santa Anita, 15 de Diciembre del 2015

Visto el Memorando Nº 490/OGC-HHV/2015 y Expediente 15MP-16443-00, sobre designar a la Lic. Lidia Aguilar Romero como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Hermilio Valdizán;

## CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, el Artículo 2º de la acotado Decreto, define al "Usuario" como la persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el Artículo 55º de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, o a solicitar información acerca de los tramites y servicios que realice la administración pública. Asimismo señala que el "reclamo" es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la queja por defecto de tramitación, contemplada en el referido cuerpo normativo;

Que, el Artículo 3º de la referida norma, establece que las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del Artículo I del Título Preliminar de la Ley Nº 27444, debe contar con un libro de Reclamaciones en los cuales los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, el Artículo 17º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado mediante Resolución Ministerial Nº 797-2003-SA/DM, establece que la Oficina de Gestión de la Calidad es la unidad orgánica encargada de implementar el Sistema de Gestión de Calidad en el Hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario;

Que, mediante el Memorando del visto, de fecha 02 de Diciembre del 2015, la Oficina de Gestión de la Calidad solicita a Dirección General del Hospital, designar a la Lic. Lidia Aguilar Romero, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital, para cuyo efecto resulta necesario emitir el respectivo acto resolutivo;

En uso de las facultades conferidas por el Artículo 11º Inc. c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado por R.M. Nº 797-2003-SA/DM; y, contando con la visación de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Hermilio Valdizán;

## SE RESUELVE:

**Artículo 1º.**- Designar a la Lic. Lidia Aguilar Romero, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Hermilio Valdizán, periodo 2015 – 2016.

**Artículo 2º.**- Disponer que la funcionaria responsable mencionada en el Artículo anterior cumpla con implementar el Libro de Reclamaciones del Hospital, conforme a los lineamientos establecido en el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM.

**Artículo 3º.**- Remitir copia fedateada de la presente resolución al Órgano de Control Institucional del Hospital, conforme a lo dispuesto por el Artículo 5º del Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM.

**Artículo 4º.**- Disponer a la Oficina de Estadística e Informática la publicación de la presente Resolución conjuntamente con el referido Manual a través de la pagina Web del Hospital.

Regístrese y Comuníquese;

DISTRIBUCION  
OGC  
INTERESADA  
OCI  
INFORMÁTICA  
FILE: Resoluciones XV-2015

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILO VALDIZAN  
Dra. *Amelia Arias Abitic*  
Directora General (e)  
C.M. 12667 RNE 4326

HOSPITAL HERMILO VALDIZAN  
OFICINA DE ESTADÍSTICA  
E INFORMÁTICA  
28 DIC. 2015  
RECEPCION  
Firma.

REOBSTION  
S. B. S. S. S.  
1911