



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Chorrillos, 07 de NOVIEMBRE del 2016.

Visto; el expediente 16-INR-11739-001, que contiene el Informe Nº 0494-OGC-INR-2016 de la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ - JAPON;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM se establece la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones como 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; asimismo, señala que mediante Resolución del Titular de la Entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad;



M.C. Luis Ferro U.

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 383-2011/MINSA se designa al responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Salud y asimismo se establece que los Órganos Desconcentrados del Ministerio de Salud, así como los Organismos Públicos adscritos al sector Salud deberán contar con un Libro de Reclamaciones a que hace referencia el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM y designar al Responsable del Libro de Reclamaciones en su respectiva entidad, debiendo informar al responsable del Ministerio de Salud;



Que, el artículo 7º del Decreto Supremo Nº 030-2016-SA "Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de la Instituciones Administradora 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, privadas y mixtas"; dispone designar un responsable del Libro de Reclamaciones en Salud;

Que, mediante Resolución Directoral Nº 027-2016-SA-DG-INR de fecha 28 de enero del 2016, se designó al M.C. Henry Alex LOBATO DELGADO, Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, como responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN;



Que, mediante Resolución Directoral Nº 245-2016-SA-DG-INR de fecha 29 de setiembre de 2016, se designó a la M.C. Liz Carin MENDOZA REBAZA, como Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad;

Que, mediante documento del visto la Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad solicita la designación de un nuevo responsable del Libro de Reclamaciones Institucional, por lo que se ha visto conveniente emitir el acto resolutivo correspondiente;

Que, el numeral 17.1 del artículo 17° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, establece que la autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificado para su adopción;

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 715-2006/MINSA, que aprueba el Reglamento y Organización de Funciones del Instituto Nacional de Rehabilitación y en virtud de las facultades conferidas con Resolución Ministerial N° 701/MINSA que delega a los Directores y Jefes de las Oficinas de Recursos Humanos las facultades y atribuciones para expedir resoluciones sobre acciones de personal;



Con la visación del Director Adjunto de la Dirección General, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN";

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- DAR POR CONCLUIDO con eficacia anticipada a partir del 30 de setiembre de 2016, la designación efectuada al **M.C. Henry Alex LOBATO DELGADO**, como responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN.

Artículo 2°.- ASIGNAR con eficacia anticipada al 01 de octubre de 2016, a la **M.C. Claudia Milagros SILVA TRESIERRA**, responsable de la Plataforma de Atención al Usuario, como responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN.

Artículo 3°.- REMITIR copia de la presente Resolución Directoral al Órgano de Control Institucional en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto supremo N° 042-2011-PCM.

Artículo 4°.- NOTIFICAR la presente resolución al interesado e instancias administrativas para los fines correspondientes.

Artículo 5°.- DISPONER que la Oficina de Estadística e Informática efectúe la publicación del documento aprobado en el portal Web del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN.

Regístrese y Comuníquese,

MCCR/EJLV/sms

Distribución:
(...) Interesados
() Unidades Orgánicas

M. C. Claudia Milagros Silva Tresierra
C.M.P.N. 35754 R.N.E. N° 17215
Ministerio de Salud
Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Instituto Nacional de Rehabilitación
"Dra. Adriana Rebaza Flores"
Amistad Perú - Japón