



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Chorrillos, 31 de ENERO del 2017

Visto, el Expediente N° 17-INR-000357-001, que contiene la Informe N°006-2017-OGC/INR de la Oficina de Gestión de la Calidad Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERU –JAPON;

### CONSIDERANDO:

Que es mediante Decreto Supremo N° 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;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 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 Organismo Público adscritos al Sector Salud deberán contar con un Libro de Reclamaciones a que hace referencia el Decreto Supremo N°042-2011-PCM y designar al Responsable del Libro de Reclamaciones en respectiva entidad, debiendo informar al responsable del Ministerio de Salud;



Que, el artículo 7° del Decreto Supremo N°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 N° 266-2016-SA-DG-INR de fecha 07 de noviembre del 2016, se designó al M.C. Claudia Milagros SILVA TRESIERRA, como responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ - JAPÓN;

Que, el documento del Visto, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad informa que la M.C. Claudia Milagros SILVA TRESIERRA, mediante Nota Informativa N° 001-2017-CMST, ha solicitado se designe a otro profesional como responsable del Libro de Reclamaciones en mérito a su encargo como Jefa de la Oficina de Estadística e Informática; por lo que propone encargar a la servidora Nora Lucila GONZALES MIRANDA, personal contratado bajo el Régimen Especial de Contratación Administrativa

de Servicios como Responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERU- JAPON;

Que en tal sentido, y con la finalidad de garantizar la planificación, organización e implementación de los procedimientos específicos para la atención de reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados, siendo pertinente emitir la resolución correspondiente que oficialice a un nuevo Responsable, de acuerdo a la propuesta efectuada;

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 715-2006/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Rehabilitación y en virtud de las facultades conferidas 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 del 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 Flores" AMISTAD PERÚ – JAPÓN;

#### **SE RESUELVE:**



**Artículo 1°.-** DAR POR CONCLUIDO a partir de la fecha de la presente Resolución las funciones como responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Flores Rebaza" AMISTAD PERÚ –JAPÓN, efectuada mediante Resolución Directoral N° 266-2016-SA-DG-INR, de fecha 07 de noviembre de 2016, a la M.C. Claudia Milagros SILVA TRESIERRA, dándole las gracias por el cumplimiento de la labor encomendada.

**Artículo 2°.-** ASIGNAR a partir de la fecha de la presente resolución, a la servidora Nora Lucila GONZALES MIRANDA, 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 la 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 Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ – JAPÓN.

Regístrese y Comuníquese,

  
.....  
MC María del Carmen Rodríguez Ramírez  
Directora General  
CMP N° 33754 RNE N° 17245  
Ministerio de Salud  
Instituto de Gestión de Servicios de Salud  
Instituto Nacional de Rehabilitación  
"Dra. Adriana Rebaza Flores"  
Amistad Perú - Japón

MCRR/EJLV/sms  
Distribución  
(...) Interesados  
(...) Unidades Orgánicas