



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Chorrillos, 20 de febrero del 2023.

Visto, el Expediente N° 23-INR-002778-001, que contiene el Oficio Múltiple N° D000016-2023-DGOS-MINSA de la Dirección General de Operaciones en Salud del MINSA y el Informe N.º 041-2023-OGC/INR de la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ – JAPÓN;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65º de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto de un servicio de atención brindado por una entidad pública;

Que, por otro lado, el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, cuyo artículo 8º preceptúa que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;

Que, en consecuencia, se expide el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que, establece el alcance, las condiciones, los roles, responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas; derogando, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 001-2021-PCM/SGP se aprueba la Norma Técnica N.º 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, cuyo objetivo es que estas cuenten con disposiciones técnicas que permitan la implementación efectiva del proceso de gestión de reclamos, el mismo que está orientado a promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la mejora continua en la Administración Pública bajo un enfoque centrado en las personas y la generación de valor público;

Que, mediante documento del visto, la Dirección General de Operaciones en Salud del Ministerio de Salud, en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, señala que, corresponde implementar el Libro de Reclamaciones en el Ministerio de Salud y en los órganos desconcentrados que son IPRESS y UGIPRESS, para cuyo efecto solicita a nuestra entidad designar un coordinador (titular y suplente);



Que, con Informe N.º 041-2023-OGC/INR, la Oficina de Gestión de la Calidad, informa que, en tanto que la Institución cuenta con servidores capacitados y con experiencia en la gestión de reclamos, propone como titular y suplente al Lic. Nelson Ovidio Celiz Ygnacio y al M.C. Daniel Alberto Ames Huamani, respectivamente;

Que, con el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos y estando a la información sostenida por los documentos del visto, es pertinente proceder a su aprobación con la Resolución Directoral correspondiente;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM que establece las disposiciones para la Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 001-2021-PCM/SGP se aprueba la Norma Técnica N.º 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública y la Resolución Ministerial N.º 715-2006/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERU- JAPON, modificada por la Resolución Ministerial N.º 356-2012/MINSA;

Con el visto bueno de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- DESIGNAR como **Responsable Titular y Suplente del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ – JAPÓN**, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, a los siguientes servidores:

Lic. Psic. Nelson Ovidio CELIZ YGNACIO	Responsable titular
M.C Daniel Alberto AMES HUAMANI	Responsable suplente

Artículo 2º.- NOTIFICAR la presente Resolución a los interesados e instancias administrativas para los fines correspondientes.

Artículo 3º.- 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, haciendo de conocimiento la presente Resolución Directoral de conformidad al inciso d) del artículo 7º del Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM.

Artículo 4º.- DISPONER que la Oficina de Estadística e Informática, publique la presente Resolución en el Portal Internet Institucional.

Regístrese y Comuníquese

LPV/EJLV/YRSD

Distribución:

() Of. Calidad

() Oficina de Asesoría Jurídica

MC. LILY PINGUZ VERGARA
(e) Directora General
CMP. N.º 23770 RNE N.º 12918
MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN
"DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERÚ-JAPÓN