



Nº 0380-DG-HONADOMANI-SB/2014

Resolución Directoral

Lima, 05 de AGOSTO de 2014

Vistos, el Expediente N°16101-13;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Directoral N°0055-DG-HONADOMANI-SB-06, de fecha 11 de Marzo de 2006, se aprobó el documento "Norma Técnica del proceso de Atención de Quejas y Sugerencias" del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé";

Que, mediante Resolución Ministerial N°603-2007/MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa N°118-MINSA/DST-V.02 Directiva Administrativa que Regula el Procedimiento para la Atención de Consultas, Sugerencias, Quejas, Solicitudes de Interposición de Buenos Oficios y Consejería en la Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud", la cual es de aplicación para los Órganos y Unidades Orgánicas del Ministerio de Salud y sus Órganos Desconcentrados, así como también para sus Organismos Públicos Descentralizados;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA, se aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", en cuyo numeral 5.6 del acápite 5, establece la denominación de los documentos normativos que se emitan: *Norma Técnica en Salud, Directiva, Guía Técnica y Documento Técnico*;

Que, los numerales 6.1.1 y 6.1.2 del acápite 6.1 de la citada norma, precisa que la "*Norma Técnica en Salud*" es el documento normativo de mayor jerarquía que emite el Ministerio de Salud y la "*Directiva*" es el documento normativo con el que se establece aspectos técnicos y operativos en materias específicas y cuya emisión puede obedecer a lo dispuesto en una norma legal de carácter general o de una Norma Técnica de Salud, siendo esta última de naturaleza administrativa o sanitaria;

Que, en tal sentido, mediante Nota Informativa N°172-2013-OGC-HONADOMANI-SB, de fecha 30 de Setiembre de 2013, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad manifiesta al Director General que, al ser la "Norma Técnica" un documento normativo que regula aspectos sectoriales o generales, corresponde regular el Proceso de Atención de Quejas y Sugerencias de la Institución a través de una Directiva Administrativa; así como también precisa que se han producido varios cambios en el citado proceso y el marco legal que la regula, razón por la cual remite la propuesta actualizada de la Directiva Administrativa que regulará el proceso en mención para su aprobación correspondiente, cuya estructura cumple con lo establecido en el numeral 6.1.2 del acápite 6.1 de las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", aprobada por Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA;

Que, mediante Oficio N°0264.SDG.HONADOMANI.SB.2013, el Sub Director General emite opinión favorable para la aprobación de la citada Directiva Administrativa vía Resolución Directoral;

Que, estando a lo solicitado por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, resulta necesario emitir el acto resolutivo correspondiente;

Contando con las visaciones de la Sub Dirección General, de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé";



En uso de las atribuciones y facultades conferidas al Director General del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, mediante Resolución Ministerial N° 436-2011/MINSA, y la Resolución Ministerial N° 884-2003-SA/DM, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé;

SE RESUELVE:



Artículo Primero.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N°0055-D-HONADOMANI-SB-06, de fecha 11 de Marzo de 2006, que aprobó el documento "Norma Técnica del Proceso de Atención de Quejas y Sugerencias" del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".

Artículo Segundo.- Aprobar la DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°003-2013-OGC-HONADOMANI.SB- V.02, "PROCESO DE ATENCION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOMÉ", que consta de veintidós (22) folios, los cuales debidamente visados forman parte de la presente Resolución Directoral.



Artículo Tercero.- Disponer que la Oficina de Gestión de la Calidad se encargue de la difusión, implementación, revisión, actualización y cumplimiento de la citada Directiva Administrativa, en el Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".

Artículo Cuarto.- Disponer que la Oficina de Estadística e Informática publique la citada Directiva Administrativa, en la dirección electrónica www.sanbartolome.gob.pe del portal de Internet del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".

Regístrese y Comuníquese,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO
"SAN BARTOLOMÉ"
DR. GERARDO J. CARRAS SICHRA
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 36316

HONADOMANI "SAN BARTOLOME"
OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA
15/08/14
RECIBIDO
HORA: FIRMA:

El Presente Documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Que He Tenido a la Vista
Sr. Fabián Chuchón Luque
FEDATARIO
HONADOMANI "SAN BARTOLOME"
FECHA.....15...AGO...2014.....



JCC/AAC/EW/GVO/RDLTS
c.c.:

- SDG
- OGC
- OAJ
- OEI
- Archivo