



MINISTERIO DE SALUD



Nº 0184-DG-HONADOMANI-SB/

## Resolución Directoral

Lima, 29 de Mayo de 2013

2013.

Visto el Exp. N° 08482-13; y

### CONSIDERANDO:



Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones, como mecanismo de participación ciudadana para asegurar 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 4° del citado Decreto Supremo, establece que la entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo de 30 (treinta) días hábiles, informándole de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro;

Que, asimismo, el artículo 5° del referido Decreto Supremo, establece que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones;



Que, en ese contexto, el artículo 3° de la Resolución Ministerial N° 383-2011/MINSA, 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 N° 042-2011-PCM y designar al Responsable del Libro de Reclamaciones en su respectiva entidad, debiendo informar al Responsable del Ministerio de Salud";

Que, mediante Resolución Directoral N° 0108-DG-HONADOMANI-SB-2011, de fecha 27 de Mayo de 2011, se designó al Médico Álvaro Santivañez Pimentel, Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", según lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; asimismo, con Resolución Directoral N° 0130-DG-HONADOMANI-SB-2013, de fecha 17 de Abril de 2013, se asigna con efectividad a partir del 16 de Abril de 2013 al Médico Edson Valdivia Vera las funciones de Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", dando término a las funciones que venía desempeñando el Médico Álvaro Cesar Santivañez Pimentel;

Que, mediante Memorando N° 0151-DG-HONADOMANI-SB-2013, el Director General solicita a la Oficina de Asesoría Jurídica modificar las Resoluciones Directorales en las que figure el Dr. Álvaro Santivañez Pimentel, a fin de que asuma las funciones en su reemplazo el nuevo Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad";

Siendo ello así, es pertinente emitir el correspondiente acto resolutorio;

Con la visación de la Sub Dirección General, de la Dirección Ejecutiva de Administración y de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé;

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

**SE RESUELVE:**

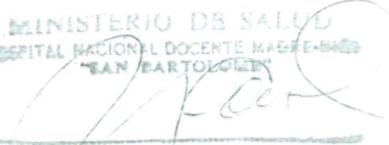
**ARTÍCULO PRIMERO.**- Designar al Medico Edson Valdivia Vera, Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", debiendo informar al Órgano de Control Institucional y al Responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Salud, el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

**ARTÍCULO SEGUNDO.**- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 0108-DG-HONADOMANI-SB-2011, de fecha 27 de Mayo de 2011.

**ARTÍCULO TERCERO.**- DISPONER que el responsable del Portal de Transparencia de la Institución se encargue de la publicación de la presente Resolución Directoral, en la dirección electrónica [www.sanbartolome.gob.pe](http://www.sanbartolome.gob.pe)



**Regístrese y Comuníquese**

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE-NIÑO  
"SAN BARTOLOMÉ"  
  
DR. JULIO CANO CARDENAS  
DIRECTOR GENERAL  
C.E.P. 12720

JCC/GVO/OMMV  
c.c.

021

- SDG
- DEA
- OCI
- OAJ
- Responsable del Libro de Reclamaciones
- Archivo

OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMATICA  
10.09.13  
RECIBIDO  
13:10