



## Resolución Directoral

N° .....282.....-2022-GRS/GR/DRSCC/DE-OPPDI-PLAN

### VISTO:

Visto el Memorando N° 100-2022-GRA/GRS/GR-DRS.CC-DE-SD, de fecha 23 de Junio del 2022, con Exp. N° 03060901 y Doc. N° 04748438, solicita la Resolución de los Responsables de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) y del Libro de Reclamaciones de la Red de Salud Camaná-Caravelí.

### CONSIDERANDO :

Mediante Ley N° 31365 Ley de Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2022

Que, mediante el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios puedan formular sus reclamos, entendidos como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa;

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

Que, mediante el Decreto Supremo N° 030-2016-SA, se Aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras 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 o mixtas.

Que, mediante el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se Aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras 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 o mixtas.

Que mediante Resolución Ministerial N° 149-2011-PCM Designan responsable del Libro de Reclamaciones y autorizan su implementación en cada sede de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Que de conformidad con la Ley N° 27783 – Ley de Bases de la Descentralización, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales N° 27867 y su modificatoria Ley N° 27902, Ley N° 27444, DL. N° 22404 y Ley N° 30281, DL. N° 22867 y la Resolución Ministerial N° 701-2004-MINSA, que delega funciones sobre acciones de personal;

VAN..//

VIENEN..//

Estando a lo propuesto por el Director Ejecutivo de la Red de Salud Camaná-Caravelí, con la opinión favorable del Responsable de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización y del Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional de la Red de Salud Camaná-Caravelí



**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar como **Responsables de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) y del Libro de Reclamaciones de la Red de Salud Camaná-Caravelí**, siendo los siguientes servidores.

- Lic. Margaret Rosa Peralta Moscoso,  
Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS), RSCC.
- Yudy Gabyluz Salazar Herrera,  
Responsable del Libro de Reclamaciones de RSCC

**Artículo 2°.-** Los mencionados responsables velaran por la Plataforma de Atención al Usuario y el correcto uso del Libro de Reclamaciones en Salud y brindaran la respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en él.



**Artículo 3°.-** Disponer que la Oficina de Recursos Humanos es la encargada de notificar la presente Resolución a la parte interesada y las Instancias correspondientes dentro de los términos de Ley, bajo responsabilidad. Asimismo realizar las coordinaciones con la Oficina de Estadística para la Publicación de la Resolución y anexos en el portal web Institucional.

Dado en la sede de la Red de Salud Camaná-Caravelí, a los.....cinco.....(05).....días del mes de.....Julio.....(07)..... del 2022.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE



Gobierno Regional de Arequipa  
Gerencia Regional de Salud  
Red de Salud Camaná-Caravelí  
*[Signature]*  
Md. Elizabeth Luque Calderón  
C.M.P. 54938  
DIRECTOR EJECUTIVO