



## Resolución Ejecutiva Directoral

Ilo, 03 de marzo del 2025



**VISTOS:** El Expediente Administrativo, que contiene el Memorándum N° 107-2025-GRM-DIRESA-DRISI/DE, Informe N°039-2025-GRM/DIRESA-DRISI-DE-OSIC, Informe N° 007-2025-GRM/DIRESA/DRISI/DE-OSIC-CALIDAD y;

### CONSIDERANDO:

Que, el Reglamento de Organización y Funciones – ROF, de la Dirección de la Red Salud Ilo, aprobado por Ordenanza Regional N° 007-2017-CR/GRM, de acuerdo al literal b) del artículo 8° como funcionario de la más alta jerarquía puede expedir Resoluciones Directorales de su competencia;

Que, según el artículo 7° de la constitución Política del Perú, cita que: todos tienen derecho a la protección de la salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa;

Que, así mismo en su artículo I y II del Título Preliminar de la Ley N°26842, Ley General de Salud, es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, su protección es de interés público y por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, mediante el procedimiento de transparencia de funciones del INDECOPI a SUSALUD del Decreto Supremo N° 026-2015-SA, se incorporó el Artículo 2° del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, reglamento del Libro de Reclamaciones: “En el caso de las IAFAS, IPRESS y UDIPRESS, el procedimiento para la atención de reclamos y quejas de los usuarios del servicio de salud será establecido por SUSALUD, el mismo que dejara constancia de la presentación del reclamo o queja y de su contenido; establecido los plazos de atención y la puesta a disposición de los canales correspondientes para su presentación. Dicho procedimiento se entiende como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones. SUSALUD es competente para fiscalizar el cumplimiento de dicho procedimiento, ejerciendo su potestad sancionadora”;

Que, asimismo la Contraloría General de la República mediante la Resolución de Contraloría N°367-2015-CG del 21 de diciembre de 2015, aprobó la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL “Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un libro de Reclamaciones”, la cual tiene por finalidad de fortalecer la verificación atribuida a la Contraloría General de la República a través de su Órgano de Control Institucional, ello en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM se creó la Plataforma Digital Única para Orientación al cuidado, cuyo dominio en internet es [www.gob.pe](http://www.gob.pe) y que se constituye como el único punto de contacto digital del estado peruano con los ciudadanos y personas en general, basado en una experiencia sencilla, consistente e intuitiva de acceso a información institucional, trámites y servicios públicos digitales. El cual es administrado por la Presidencia del Consejo de ministros a través de la secretaria de Gobierno Digital (SEGDI);

Que, por otro lado, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública: tiene como finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública;

.../

.../

Que, así mismo las obligaciones de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, deberán designar un responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, contar con un afiche que contenga el listado de derechos de los usuarios de los servicios de salud, en lugar visible y de fácil acceso al público. Contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo de atención, los responsables y los plazos para atender las consultas y reclamos; Cumplir con los plazos de atención de consultas y reclamos; contar con una PAUS para la tramitación de consultas y reclamos(...);

Que, mediante Informe N° 039-2025-GRM/DIRESA-DRISI-DE-OSIC, suscrita por el jefe de la Oficina de Salud Individual y Colectiva, donde informa y remite adjunto la solicitud de la conformación del Comité responsable del Libro de Reclamaciones de la Red Integrada salud Ilo, cuya finalidad es darle continuidad de las obligaciones establecidas en el propio documento, de esta manera socializar para su mejor manejo;

Que, mediante el numeral 17.1 del Artículo 17 del TUO de la Ley N° 27444 Ley Procedimiento administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que indica: "la autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, solo si fuera más favorable a los administrativos, y siempre que no lesiones derechos fundamentales o interés de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificando para su adopción";

Estando a lo dispuesto con las disposiciones contenidas en la Ley N° 26842 Ley General de Salud Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, reglamento del Libro de Reclamaciones, el T.U.O de la Ley N° 27444, aprobando por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, así como las atribuciones conferidas mediante las Resolución Directoral N° 403-2024-GRM-DIRESA-DR.

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO 1°.- CONFORMAR, El Equipo de responsables del Libro de Reclamaciones de la Red Integrada Salud Ilo 2025";** con eficacia anticipada al 03 de febrero del 2025, conformada por el siguiente detalle:

- |  |            |
|--|------------|
| • Director Ejecutivo de la Red Integrada Salud Ilo | Presidente |
| • Secretaria Técnica                               | Secretario |
| • Responsable de Calidad                           | Vocal      |
| • Responsable de Curso de Vida Adulto Mayor        | Vocal      |
| • Responsable de Referencia y Contrareferencia     | Vocal      |
| • Jefe de la Unidad de Recursos Humanos            | Vocal      |

**ARTICULO 2°.- EXHORTAR,** a los miembros del Comité cumplir con las funciones encomendadas y de acuerdo a lo establecido en la norma legal vigente.

**ARTICULO 3°.- Notificar,** la presente Resolución a los integrantes del Comité del Libro de Reclamaciones para su conocimiento y fines.

**ARTICULO 4°.- Encargar,** al jefe de la Unidad de Informática Telecomunicaciones y Estadística la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Red de Salud Ilo.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.**



GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD MOQUEGUA  
RED INTEGRADA DE SALUD ILO

CD. JESÚS SEGUNDO OCHOA NUÑEZ  
COP. 13798  
DIRECTOR EJECUTIVO RED INTEGRADA DE SALUD ILO

JSON/DE  
RAPQ/UAJ  
- Dirección  
- Interesado  
- Arch.