



Dirección General

## RESOLUCION DIRECTORAL

N° 109 2017-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 13 de Julio del 2017

**Visto;** la Nota Informativa N° 117-2017-OGC-HVLH/MINSA, emitido por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad;

### 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 eficacia del Estado y salvaguarda de los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinde; la misma que podrá ser de forma física o virtual, ubicada en lugar visible y de fácil acceso dentro de la Institución;

Que, el artículo 3° de la Resolución Ministerial N° 383-2011/MINSA, dispone que los Organos Desconcentrados del Ministerio de Salud, como es el caso del Hospital "Víctor Larco Herrera", deberán efectuar la apertura del Libro de Reclamaciones, que hace referencia el Decreto Supremo citado en el párrafo precedente y designar al responsable del mismo, e informar al Director General de la Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud;

Que de acuerdo al artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera", aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, la Oficina de Gestión de la Calidad, es la Unidad Orgánica encargada entre otras, de promover la mejora continua de la atención asistencial hacia el usuario de nuestra Institución;

Que mediante Resolución Directoral N° 308-2015-DG-HVLH, se designó al M.C. Carlos Alexis Salgado Valenzuela, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Víctor Larco Herrera;

Que, en atención al documento del visto, es necesario designar al nuevo Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Víctor Larco Herrera;

Con el visado de la Dirección Adjunta, del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital "Víctor Larco Herrera"; y,

De conformidad con las atribuciones previstas en el literal c) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA,



**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.-** Designar a la Lic. **YOVANA GLADYS GALLOZO CONTRERAS**, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital "Víctor Larco Herrera" y del cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

**Artículo 2º.-** Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 308-2015-DG-HVLH, y demás disposiciones que se opongan a la presente resolución.

**Artículo 3º.-** La Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital "Víctor Larco Herrera", informará a la Dirección Adjunta del Hospital al término de cada trimestre, sobre las reclamaciones presentadas, las acciones adoptadas y los resultados obtenidos.

**Artículo 4º.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Hospital Víctor Larco Herrera ([www.larcoherrera.gob.pe](http://www.larcoherrera.gob.pe)).



Regístrese y Comuníquese

Ministerio de Salud  
Hospital "Víctor Larco Herrera"

.....  
Med. Noemi Angélica Collado Guzmán  
Directora General (e)  
C.M.P. 17783 R.N.E. 7718

NACG//MYPV/aesg.

- Dirección General de Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud
- Dirección Adjunta del HVLH
- Oficina de Administración
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Comunicaciones
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Interesados
- Archivo