

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 258-2012-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 06 de agosto de 2012

Visto; la Nota Informativa N° 234-2012-OEA-HVLH/MINSA, remitido por el Director Ejecutivo de la Oficina de Administración del Hospital Víctor Larco Herrera;

CONSIDERANDO:

Que, la puntualidad constituye una cualidad o virtud cívica que consiste en el cuidado de llegar a un lugar o partir de él a la hora apropiada o establecida, a efecto de aprovechar con eficiencia, calidad y responsabilidad el tiempo, en consideración y respeto a los demás;

Que, la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público, establece en el inciso h) de su artículo 16°, que todo empleado público tiene la obligación de concurrir puntualmente a su centro de trabajo y observar los horarios establecidos;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 028-2007-PCM, se dictaron disposiciones a fin de promover la puntualidad como práctica habitual en todas las entidades de la administración pública, estableciéndose en su artículo 3° que la atención al público en todas las entidades de la administración pública comenzarán de manera puntual y sin dilación alguna a la hora exacta en que cada entidad da inicio a sus labores, de acuerdo a los horarios de atención al público establecidos;

Que, asimismo, por el artículo 4° se dispone que las entidades de la administración pública, con la colaboración de los órganos de control institucional velarán por el cabal cumplimiento de los horarios de atención al público mediante un adecuado sistema de control, y por el artículo 6° se establece que se pondrá a disposición de los administrados una Oficina o Área de Defensoría de la Puntualidad, la misma que recibirá las quejas vinculadas al incumplimiento de las normas relativas a la puntualidad, debiendo canalizarlas al Jefe de Recursos Humanos o quien haga sus veces en cada entidad, para la aplicación de las sanciones correspondientes;

Que, en dicho contexto, se encarga a la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, como responsable de recibir las quejas sobre el incumplimiento de los horarios de atención al público por parte del personal del Hospital Víctor Larco Herrera, para luego ser canalizadas al Jefe de Personal por tener competencia para ejercer el control de asistencia y puntualidad, siendo necesario asignar a dicha Jefatura funciones de manera específica le permitan atender las quejas sobre el incumplimiento de los horarios de atención al público por parte del Hospital Víctor Larco Herrera, y aplicar las sanciones correspondientes; en tanto se determine si el volumen de quejas presentadas por incumplimiento del horario de atención al público amerita la implementación de una oficina especializada;

Que, el Hospital Víctor Larco Herrera, en su calidad de institución que forma parte de la administración pública, debe aprobar medidas que coadyuven a lograr que la puntualidad constituya una práctica habitual en la institución, a efecto de mejorar la atención de los ciudadanos que acuden a sus instalaciones;

Estando a lo informado por el Director de la Oficina de Administración; y,



Con la visación del Director Ejecutivo de Administración 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 1°.- Aprobar la Directiva N° 006 -2012-DG-OEA-HVLH- "**Disposiciones Orientadas a Promover y Desarrollar la Cultura de la Puntualidad**", que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Encargar a la Jefatura de Oficina de Gestión de la Calidad de recibir las quejas sobre el incumplimiento de los horarios de atención al público por parte del personal del Hospital Víctor Larco Herrera.

Artículo 3.- Encargar a la Jefatura de la Oficina de Personal para administrar las quejas del Hospital Víctor Larco Herrera, adopte las acciones de su competencia, a efecto de implementar lo dispuesto en la presente Resolución y la Directiva anexa.

Artículo 4°.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución y Directiva en la Portal de Internet de la institución.

Regístrese y Comuníquese

Ministerio De Salud
Hospital "Víctor Larco Herrera"

Med. Cristina Eguiguren Li
Directora General
C M P 17899 R.N.E. 8270

CAEL/JWBVMYRV.

- Dirección Adjunta
- Oficina Ejecutiva de Administración
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Comunicaciones
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Oficina de Personal
- Órgano de Control Institucional
- Unidades Orgánicas
- Archivo

DIRECTIVA N° 006 -2012-DG-OEA-HVLH

"DISPOSICIONES ORIENTADAS A PROMOVER Y DESARROLLAR LA CULTURA DE LA PUNTUALIDAD"

I. OBJETIVO

Establecer las normas que permitan interiorizar y promover la cultura de la puntualidad en las autoridades y personal de la institución, con el objetivo de mejorar la atención a los ciudadanos que acuden al Hospital "Víctor Larco Herrera", en su calidad de organismo de la administración pública.

II. FINALIDAD

Promover una cultura del respeto a la puntualidad en todas las unidades orgánicas del Hospital Víctor Larco Herrera de la institución.

III. BASE LEGAL

1. Constitución Política del Perú.
2. Ley N°27657, Ministerio de Salud
3. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 033-2005-PCM.
4. Inciso h) del artículo 16° de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.
5. Decreto Supremo N° 028-2007-PCM, Disposiciones a fin de promover la puntualidad como práctica habitual en todas las entidades de la Administración Pública, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el día 25 de marzo de 2007.
6. Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera

IV. ALCANCES

Las disposiciones establecidas en la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento para todas las unidades orgánicas del Hospital Víctor Larco Herrera.

V. VIGENCIA

La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en la página web del Hospital Víctor Larco Herrera.

VI. NORMAS GENERALES

6.1 Todos los funcionarios públicos, empleados de confianza y servidores públicos sin excepción que laboran en el Hospital Víctor Larco Herrera, están en la obligación de cumplir fielmente con la cualidad o virtud cívica de la Puntualidad, que consiste en el cuidado de llegar a un lugar o partir de él a la hora apropiada o establecida, a efecto de aprovechar con eficiencia, calidad y responsabilidad el tiempo, en consideración y respeto hacia los demás.

VII. NORMAS ESPECÍFICAS

7.1. CONCEPTOS FUNDAMENTALES EN TORNO A LA PUNTUALIDAD



7.1.1. La puntualidad es una virtud cívica que implica llegar y terminar a la hora establecida, cumplir a tiempo y oportunamente con nuestras obligaciones y responsabilidades, trabajar con mayor eficiencia y calidad, lo mismo que aprovechar mejor el tiempo por consideración a los demás. Ser puntuales es nuestro primer objetivo para avanzar hacia la sociedad del respeto.

7.1.2. La puntualidad permite hacer previsiones sobre la vida propia y la del país; además contribuye a crear una relación de confianza entre los ciudadanos y entre éstos y sus gobernantes, por lo tanto, a fortalecer nuestras instituciones democráticas. Por ello es un deber que obliga a todos, Estado y Sociedad.

7.1.3. La puntualidad es parte de un amplio conjunto de deberes cuyo cumplimiento favorecerá el establecimiento de un clima de confianza para la inversión y la dignificación del empleo, una de las prioridades definidas conjuntamente por los integrantes del Acuerdo Nacional.

7.1.4. La puntualidad contribuye a crear una relación de confianza entre los trabajadores y funcionarios de la institución. Por ello, es un deber que obliga a todo el personal del Hospital Víctor Larco Herrera.

7.2. FUNCIONES DE LAS INSTANCIAS DEL HVLH

7.2.1. Todos los encargados de las Direcciones y las Unidades Orgánicas del Hospital Víctor Larco Herrera deben concientizar a los trabajadores sobre la importancia del respeto a la puntualidad.

7.2.2 La atención al público en todas las instancias del Hospital Víctor Larco Herrera comenzará de manera puntual y sin dilación alguna a la hora exacta en que la institución da inicio a las labores, de acuerdo a los horarios de atención al público establecidos.

7.2.3 Los criterios para establecer los turnos de atención en el Hospital Víctor Larco Herrera, es la puntualidad, el orden de llegada y las citas, aceptándose regímenes de excepción, únicamente para ancianos, limitados físicos y madres en estado de embarazo.

7.2.4. La hora de inicio y término de las citas y audiencias concedidas por funcionarios, empleados de confianza y servidores que atienden al público deberá constar en un lugar visible, a efecto de evitar el congestionamiento y la pérdida de tiempo.

7.2.5. Todos los funcionarios, empleados de confianza y servidores sin excepción, deben observar la práctica de iniciar y terminar a la hora establecida actividades tales como reuniones y entrevistas con público usuario de la institución, celebraciones protocolares y actividades sociales y deportivas.

7.2.6. El Director Ejecutivo de Administración debe incentivar, al interior de la institución, a sus autoridades y trabajadores al cumplimiento de sus obligaciones con eficiencia y calidad dentro de los horarios y plazos establecidos, mediante la entrega de un documento de reconocimiento.

7.2.7. Las autoridades del Hospital Víctor Larco Herrera promoverán el establecimiento de la práctica diaria de respetar la totalidad del tiempo destinado al refrigerio de los trabajadores.

7.2.8. El Jefe de la Oficina de Personal o quien haga sus veces, pondrá en conocimiento de los funcionarios y trabajadores afectados, el consolidado individual de sus tardanzas, a efecto que los mismos adopten las medidas correctivas que consideren convenientes.

7.2.9. El público usuario de los servicios del Hospital Víctor Larco Herrera podrá presentar, por intermedio del formato adjunto (Anexo N° 1), su correspondiente queja vinculada al incumplimiento de las normas relativas a la puntualidad, ante el Jefe de Gestión de Calidad, quien recepcionará y canalizará ante la Jefatura de la Oficina de Personal, quien asumirá la responsabilidad de la Defensoría de la Puntualidad, con la finalidad de la aplicación de las sanciones correspondientes al servidor



responsable, previo proceso disciplinario.

VIII. NORMAS COMPLEMENTARIAS O TRANSITORIAS

8.1 La Dirección Adjunta y la Dirección Ejecutiva de la Oficina de Administración del HVLH, están facultadas para expedir las normas complementarias que sean necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva.

8.2 El Jefe de la Oficina de Personal o quien haga sus veces en la entidad será el responsable del cumplimiento de la presente Directiva.

8.3. La Dirección General del HVLH con la colaboración del Órgano de Control Institucional, velará por el cabal cumplimiento de los horarios de atención al público mediante un adecuado sistema de control. La infracción a las normas internas relativas a la puntualidad conlleva la imposición de sanciones administrativas, conforme a Ley.

8.4. La Oficina de Gestión de la Calidad será la encargada de recepcionar las quejas sobre incumplimiento del horario de la atención al público.

Magdalena del Mar, 06 agosto de 2012.



ANEXO N° 1

REGISTRO N° _____

FORMATO DE QUEJA Y/O SUGERENCIAS POR
IMPUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

1.-Apellidos y Nombres de la persona quien Interpone la Queja o presenta sugerencias

2.-Identificado con DNI: _____ CI: _____ CE: _____ N° _____ con domicilio en _____

Distrito: _____ Provincia: _____ Departamento: con Número de teléfono _____ y correo electrónico: _____

3.-Nombre del Funcionario o Servidor quejado: _____, ocupando el cargo de: _____ en la Oficina de: _____

4.-Detalle de la queja o sugerencias:

5.-Nombres y Cargo del Funcionario o Servidor quien recepciona la queja o sugerencias: _____ cargo: _____

6.-Fecha: _____

7.-Firma de quien emite la presente:

