



Dirección General

## RESOLUCION DIRECTORAL

N° 513-2014-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 31 de Julio de 2014

Visto; la Nota Informativa N° 075-GC-HVLH-2014, 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 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 Órganos 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 una 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° 120-2013-DG-HVLH, modificada por Resolución Directoral N° 128-2013-DG-HVLH, se designó al Bach Juan Antonio Rojas Ugas, personal que labora en la Oficina de Gestión de la Calidad, 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 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:

**ARTICULO 1°.-** Designar a la Trabajadora Social Lic. **ZAIDA ELIZABETH TAPIA DAVILA**, personal que labora en la Unidad del SIS-Oficina de Gestión de la Calidad, 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.



**ARTICULO 2°.-** La Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital "Victor 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.

**ARTICULO 3°.-** Dar término a la Resolución Directoral N° 120-2013-DG-HVLH, modificada por Resolución Directoral N° 128-2013-DG-HVLH.

**ARTICULO 4°.-** Encargar a la Oficina de Comunicaciones de remitir copia de la presente Resolución al Director General de la Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud, así como la publicación en el Portal de Internet de la institución.



Regístrese y Comuníquese

*Ministerio De Salud*  
*Hospital "Victor Larco Herrera"*

.....  
*Med. Cristina Equiguren Li*  
*Directora General*  
*C M P 17899 - R. N. E. 8270*

CAEL/JRSG/MYRV.

- 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