MINISTERIO DE SALUD

INO INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA

REPUBLICA DEL PERU

N° 113-2011-INO-D

Es Copia Fiel del Original
Ministerio de Salud
Instituto Nacional de Oftalmología

JULIO CESAR CASTILLO SERNA
FEDATARIO

Fecha: 03 JUN 2011

Reg: 2195

Resolución Directoral

Lima, 26 de mayo del 2011

Visto el Informe N° 060-2011-MACE-AL-INO, de Asesor Legal; y,

CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se ha establecido la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, cuya finalidad es establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que brindan;

Que el artículo 3° del referido Decreto Supremo señala que todas las entidades de la Administración Pública deben contar con un Libro de Reclamaciones , en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además, información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria, a efectos de dar respuestas al reclamo formulado;

Que conforme a lo dispuesto en el indicado artículo el Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente;

Que el artículo 5° del citado Decreto Supremo, establece que mediante Resolución del Titular se designará al responsable del Libro de Reclamaciones en la Entidad;

Que el artículo 2° de la Resolución Ministerial N° 383-2011/MINSA, mediante la cual se designa al responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Salud, establece que los órganos que integran dicho Ministerio y que se encuentran ubicados fuera de la sede central deberán contar con un Libro de Reclamaciones el cual formará parte del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Salud, debiendo designar al responsable de dicho Libro, el mismo que deberá informar al Director General de la Defensoría de la Salud, en su calidad de responsable del Ministerio de Salud;

Que el artículo 12° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Oftalmología, aprobado con Resolución Ministerial N° 447-2009/MINSA, establece que la Oficina de Gestión de la Calidad, es el órgano encargado de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el INO, para promover la mejora continua de la calidad de los procesos asistenciales y administrativos de atención al paciente y depende de la Dirección General;

Que con la finalidad de promover un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología, frente a la atención en los trámites y servicios que brinda, resulta necesario designar al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones;

Con la visación del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y del Asesor Legal;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Designar al señor Hildo LEIVA FLORES, Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad como responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Oftalmología, quien en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 383-2011/MINSA, deberá informar al Director General de la Defensoría de la Salud, en su calidad de responsable del Ministerio de Salud.

Artículo 2°.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal de Internet del Instituto Nacional de Oftalmología.

Regístrese, publíquese y comuníquese.

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA

Dr. Jorge Velazco Quiroga
Director General
CMP. 11471 RNE. 5088

V°B°
Asesor Legal de la Dirección General

Es Copia Fiel del Original
Ministerio de Salud
Instituto Nacional de Oftalmología

JULIO CÉSAR CASTILLO SERNA
FEDATARIO

Fecha: 03 JUN 2011

Reg: 2195

03/06/2011
12:54PM

El Peruano

Domingo, 08 de mayo de 2011

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones

DECRETO SUPREMO Nº 042-2011-PCM

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, el numeral 3 del artículo 11 de la Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece que los Decretos Supremos son normas de carácter general que reglamentan normas con rango de ley o regulan la actividad sectorial funcional o multisectorial funcional a nivel nacional;

Que, el artículo 48 de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General establece que la Presidencia del Consejo de Ministros está facultada para establecer los mecanismos para la recepción de denuncias y otros mecanismos de participación de la ciudadanía;

Que, el numeral 57.1 del artículo 57 de la Ley Nº 27444 señala que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento;

Que, asimismo, el artículo 107 de la Ley Nº 27444 establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, en la actualidad los administrados no cuentan con un procedimiento para expresar directamente a las diferentes entidades del Sector Público, su insatisfacción respecto a la atención brindada por parte de estos;

Que, en tal sentido, es necesario establecer la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa;

En uso de las atribuciones conferidas por el numeral 8) del Artículo 118 de la Constitución Política del Perú, y de conformidad con la Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

DECRETA:

Artículo 1.- Finalidad

El presente Decreto Supremo tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

Artículo 2.- Definiciones

Para el cumplimiento del presente Decreto Supremo, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

Usuario: persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley Nº 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.

Reclamo: *expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un* servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley Nº 27444.

Artículo 3.- Libro de Reclamaciones

Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley Nº 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información recesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.

La entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.

Artículo 4.- Respuesta al reclamo

La entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

Artículo 5.- Funcionario responsable

Mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad.

Las entidades públicas deberán informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo.

Artículo 6.- Sanciones

La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para conocer y sancionar, de corresponder conforme a las normas vigentes, *ya sea actuando de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo* dispuesto en el presente Decreto Supremo.

Artículo 7.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por la Presidenta del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los siete días del mes de mayo del año dos mil once

ALAN GARCÍA PÉREZ
Presidente Constitucional de la República

ROSARIO DEL PILAR FERNÁNDEZ FIGUEROA
Presidenta del Consejo de Ministros y

Ministra de Justicia

Anexo

Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación
Fecha:	(día)	(mes)	(año)	Nº 0000000001-2011
(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica) (Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)				
1. Identificación del Usuario				
Nombre:				
Domicilio				
DNI/CE:			Teléfono/e-mail:	
2. Identificación de la Atención Brindada				
Descripción: ..... Firma del Usuario				
4. Acciones adoptadas por la Entidad				
Detalle:				