

REPÚBLICA DEL PERÚ



RESOLUCIÓN JEFATURAL

Lima 08 de Agosto del 2017.

**VISTOS:** El Memorando Nº 270-2017-J/INEN de fecha 31 de julio de 2017 y el Acta de Reunión para implementar la Plataforma de Atención al Usuario de fecha 24 de julio de 2017; y,

**CONSIDERANDO:**

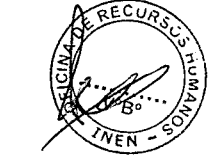
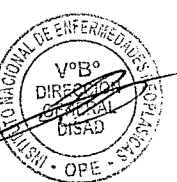
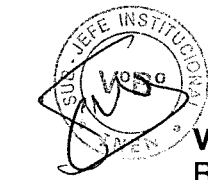
Que, mediante Ley Nº 28748 se creó como Organismo Público Descentralizado al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), con personería jurídica de derecho público interno con autonomía administrativa, adscrito al sector salud, y conforme a la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y en concordancia con el Decreto Supremo Nº 034-2008-PCM, y modificatorias, se calificó al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) como Organismo Público Ejecutor;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 001-2007-SA, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 11 de enero del 2007, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (ROF-INEN), estableciendo la jurisdicción, funciones generales y estructura orgánica del Instituto, así como las funciones de sus diferentes Órganos y Unidades Orgánicas;

Que, mediante Ley Nº 30545 "Ley que deroga el Decreto Legislativo 1305 y restituye al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas la condición de Organismo Público Ejecutor", publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el día 11 de marzo de 2017, se dispone: Deróguese el Decreto Legislativo 1305, Decreto Legislativo que optimiza el funcionamiento y los servicios del sector salud";

Que, mediante Decreto Supremo Nº 030-2016-SA se aprueba el "Reglamento para la atención de reclamos y quejas de los usuarios de las instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud- IAFAS, instituciones prestadoras de servicios de salud - IPRESS y unidades de gestión de instituciones prestadoras de servicios de salud - UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas";

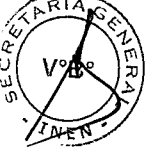
Que, el artículo 7º del precitado cuerpo normativo establece las obligaciones para las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS siendo una de ellas: "(...) i) Exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al público, el Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud";



Que, el artículo 12° del mismo dispositivo legal, en lo referido a la canalización de reclamos, establece que los reclamos presentados a las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS por cualquier medio deberán ser canalizados por éstas al Libro de Reclamaciones en Salud virtual o físico, según corresponda;



Que, conforme a lo señalado en los párrafos precedentes y con lo solicitado en los documentos de vistos, resulta necesario emitir el acto resolutivo en el que se designe a un responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y un responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS);



Contando con los vistos buenos de la Sub Jefatura Institucional, de la Secretaría General, del Director General de la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, de la Dirección General de la Oficina General de Administración, de la Dirección Ejecutiva de la Oficina de Recursos Humanos, del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del INEN y de la Dirección Ejecutiva de la Oficina de Asesoría Jurídica;



Conforme a las facultades conferidas mediante Resolución Suprema N° 004-2017-SA y de acuerdo a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Organización y Funciones del INEN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA;

**SE RESUELVE:**

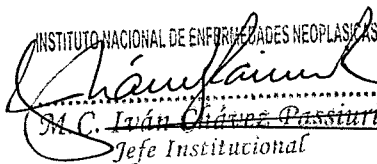
**PRIMERO.- DESIGNAR** como responsable del “**Libro de Reclamaciones en Salud del INEN**” a la servidora Abog. Ana María Holgado Salamanca.

**ARTÍCULO SEGUNDO: DESIGNAR** como responsable de la “**Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) del INEN**”, a la servidora Lidia Ruth Malca Díaz.

**ARTÍCULO TERCERO: DISPONER** se dejen sin efecto todas las disposiciones internas que se opongan a la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO: ENCARGAR** la difusión de la presente Resolución, así como su publicación en la página web institucional, a la Oficina de Comunicaciones del INEN.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.**

  
M.C. Iván Chávez Passturi  
Jefe Institucional

