



## RESOLUCION DIRECTORAL N° 170-2013-HMLO

Los Olivos, 01 de Octubre de 2013

**VISTOS:** La Ordenanza N° 249-CDLO, de fecha 20 de octubre del 2006, que aprueba el Estatuto del OPD (Organismo Público Descentralizado Hospital Municipal Los Olivos), modificado por la Ordenanza N° 251-CDLO, Informe N° 239-2013-HMLO-ADM de fecha 30 de Setiembre de 2013, Proveído N° 2880-2013/HMLO/DG de fecha 01 de Octubre de 2013; y;

### CONSIDERANDO:

Que, en el numeral 1) del Artículo Sexto de la Ordenanza N° 249-CDLO que aprueba el Estatuto de la OPD, Hospital Municipal de los Olivos, se colige que es objetivo del HMLO, planificar, organizar, dirigir y ejecutar planes de salud con calidad, calidez y tecnología, orientados a satisfacer la demanda efectiva de servicios integrales y especializados de salud a la población de los Olivos;

Que en mérito de lo dispuesto en el inc. s) del Artículo 35° de la Ordenanza N° 249-CDLO, que aprueba el estatuto del ODP Hospital Municipal Los Olivos, se colige que es función del Director General el designar, contratar, evaluar, sancionar, promover, remover y cesar con arreglo a ley a la política establecida por el Consejo Directivo a los funcionarios y personal del Hospital Municipal Los Olivos;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM publicado el 08 de Mayo de 2011, se establece 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;

Que, en el artículo 3 de este dispositivo señala que 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 respuesta al reclamo formulado;

Que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones;

Que, con fecha 09 de Agosto de 2012, mediante Resolución Directoral N° 105-2013-HMLO/DG de fecha 23 de Mayo de 2013, se designó al responsable del Libro de Reclamaciones del Organismo Público Descentralizado HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS, recayendo en la Lic. Jesica Paola Valdivieso Herreros encargada de Epidemiología;

Que; por las recargadas labores encomendadas en el área a su cargo, la Dirección General del Hospital Los Olivos, mediante Proveído N° 2880-2013/HMLO/DG dispone la modificación de la Resolución Directoral N° 105-2013-HMLO de fecha 23 de Mayo de 2013;





Que, en atención a las consideraciones expuestas, deviene en necesario designar al responsable encargado del Libro de Reclamaciones del Organismo Público Descentralizado HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS, quien será responsable de que el Libro sea expuesto en el lugar visible y de fácil acceso, con el fin que los vecinos y demás ciudadanos puedan efectuar personalmente sus reclamos por insatisfacción o disconformidad sobre algún servicio de atención brindado por la entidad; quedando bajo su responsabilidad desde las 8:00 am hasta las 5:00 pm y al momento de terminar la atención administrativa dicho Libro de Reclamaciones deberá ser entregado a la enfermera supervisora de guardia que se encuentre de turno, para los fines correspondientes, descritos líneas arriba, asimismo, de la misma manera se responsabilizará de la recepción y custodia del libro al iniciar las labores administrativas a las 8:00 am.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo Trigésimo Quinto, inciso f) de la Ordenanza N° 429-CDLO, de fecha 20 de octubre de 2006 que aprueba el Estatuto del Hospital Municipal Los Olivos, modificada con la Ordenanza N° 251-CDLO;

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.- DEJAR SIN EFECTO**, la Resolución Directoral N° 105-2013-HMLO/DG de fecha 23 de Mayo de 2013, designa a la Lic. **JESICA PAOLA VALDIVIESO HERREROS** responsable del Libro de Reclamaciones.

**ARTICULO SEGUNDO.- DESIGNAR** a partir de la fecha a la Srta. **PATRICIA SANCHEZ RAMOS**, responsable del Libro de Reclamaciones del Organismo Público Descentralizado HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS; quien deberá dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-20-PCM.

**ARTÍCULO TERCERO.- HACER DE CONOCIMIENTO** de lo dispuesto en la presente a la **OFICINA DE ADMINISTRACIÓN** para los fines correspondientes.

**ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER** que el Área de Informática publique la presente Resolución.

**ARTICULO QUINTO.- PONER EN CONOCIMIENTO** del Órgano de Control Institucional la presente Resolución.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE.**



HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS

Dr. José Félix Martín Layten Pazos  
DIRECTOR GENERAL