

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
RED DE SALUD HUAYLAS SUR



“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Nº **000104** -2026-REGION-A-DIRES-A-RED-S-HS/DE/OA/UP

Huaraz,

30 ENE. 2026

VISTO: El INFORME N°087-2026-REGION-A-DIRES-A-RED-S-H-S/ODI, de fecha 19 de enero del 2026, INFORME N°02-2026-REGION-/DIRES-A/RED-S-HUAYLAS-SUR/ODI/GLR, de fecha 15 de enero del 2026, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Dirección de la Red de salud Huaylas Sur, órgano sectorial del Gobierno Regional de Ancash, cumple la función ejecutiva de prestación de Servicios públicos con fines, objetivos y metas definidos en el cumplimiento de las mismas, por lo que es necesario garantizar aplicando una política de gestión, acorde a las necesidades y demanda de la población.

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de salud, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad, con arreglo a los principios de equidad;

Que, en el artículo 3° del decreto Supremo N° 007-202-PCM, dispone: “la presente norma es de aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1, inciso b) del artículo 3 de los Lineamientos de Organizaciones de Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM; que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas;

Que, los numerales 1 y 2 del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1158 Decreto que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de las Superintendencia Nacional de aseguramiento de Salud modificado por el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1289 establece que: 1. Promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las IAFAS o IPRESS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación.

Supervisar que el uso de los recursos destinados a la provisión de los servicios de salud y de los fondos destinados al Aseguramiento Universal en salud, garanticen la calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad de las prestaciones. En el caso de las IAFAS e IPRESS públicas, de acuerdo a su presupuesto institucional aprobado;

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019 –SA se aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias 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 o mixtas que consta de cuatro(4) capítulos, treinta y siete (37) artículos, cinco(5) Disposiciones Complementarias Finales, una (1) Disposición Complementaria Transitoria, una (1) Disposición Modificatoria y tres(3) Anexos, que forman parte integrante del presente Decreto Supremo;

Que, el artículo 5° del Decreto Supremo N° 007-2020 –PCM, dispone: “La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones”, la cual permite realizar el registro de reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, obtención de la información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, en el artículo 9° del presente reglamento determina en su literal b) “Designar mediante documento formal, emitido por la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS. La designación del responsable se registra en el aplicativo informático que implemente SU SALUD”;

Que mediante INFORME N°087-2026-REGION-A-DIRES-A-RED-S-H-S/ODI, de fecha 19 de enero del 2026, el Director del Oficina de Desarrollo Institucional – ODI, en consideración al INFORME N°02-2026-REGION-/DIRES-A/RED-S-HUAYLAS-SUR/ODI/GLR, de fecha 15 de enero del 2026, emitido por la Responsable de Libro de Reclamaciones de la Dirección de Red de Salud Huaylas Sur, quien solicita aprobación del documento técnico denominado “**PLAN DE TRABAJO ANUAL DE GESTIÓN DE LIBRO DE RECLAMACIONES Y PAUS (PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD) – 2026**”, de la Dirección de Red de Salud Huaylas Sur de la Dirección Regional de Salud Ancash;

Que, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnicos-administrativos a nivel institucional, así como alcanzar los objetivos y metas programadas en la Dirección de Red de Salud Huaylas Sur, resulta pertinente atender la solicitud presentada por la responsable del Libro de Reclamaciones y la Plataforma de Atención al Usuario en Salud de la Dirección de Red de Salud Huaylas Sur de la Dirección Regional de Salud Ancash;

De conformidad a la Ley N° 31953, Decreto Supremo N° 002-2019, Decreto Supremo N° 007-2020 –PCM, R.M. N° 963-2017/MINSA, y la Resolución Ejecutiva Regional N°0293-2008 REGION ANCASH/PRE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Red de Salud Huaylas Sur y la Resolución Gerencial General Regional N° 666-2023-GRA/GGR.;

Estando a lo informado y con el visto bueno de la Oficina de Desarrollo Institucional de la de la Dirección de Red de Salud Huaylas Sur, de la Dirección Regional de Ancash;

Con el visto bueno del Área de Selección y Clasificación de la Unidad de Recursos Humanos de la Dirección de Red de Salud Huaylas Sur, de la Dirección Regional de Ancash;

Con el visto bueno de la Unidad de Recursos Humanos de la Dirección de Red de Salud Huaylas Sur, de la Dirección Regional de Ancash;

Con el visto bueno de la Oficina de Administración de la Dirección de Red de Salud Huaylas Sur, de la Dirección Regional de Salud Ancash;

Con la aprobación de la Dirección Ejecutiva de la Dirección Red de Salud Huaylas Sur, de la Dirección Regional de Salud Ancash;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR, a partir de la fecha el documento técnico denominado “**PLAN DE TRABAJO ANUAL DE GESTIÓN DE LIBRO DE RECLAMACIONES Y PAUS (PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD) – 2026**”, de la Dirección de Red de Salud Huaylas Sur de la Dirección Regional de Salud Ancash, con el objetivo de garantizar la calidad de atención a los usuarios externos de los servicios prestados de la institución, mediante la información óptima, absolución de las consultas o reclamos, gestión de sugerencias y la solución de insatisfacción, y por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO. - NOTIFICAR, la presente resolución a las áreas pertinentes de la entidad, para su conocimiento y cumplimiento de acuerdo a Ley.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, la publicación de la presente resolución en la página web de la entidad y en el Portal de Transparencia Estándar de la entidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE;

KJH/EEHS/GHM/wygr

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - ANCASH
RED DE SALUD HUAYLAS SUR
Mag. Blga. Karina Argemundo Henostroza
CBP: 2753
DIRECTORA EJECUTIVA

