



C. M. Maruía Hanco Zúñiga  
JEFE DE LA UNIDAD C. RR.HH.  
RED DE SALUD PUNO

Abg. MARCO A. ALDOS APUMAYTA  
ADMINISTRADOR  
RED DE SALUD PUNO  
CAP. 4457

## RESOLUCION DIRECTORAL

Puno, 05 de Mayo del 2025

VISTO: El expediente con registro N° 3739, que contiene el OFICIO N°026-2025-DIRESA-RED PUNO-SERVICIO DE SALUD CALIDAD Y CLAS de fecha 15 de abril del 2025; MEMORANDUM N° 381-2025-D/RED DE SALUD PUNO de fecha 23 de abril del 2025, y;

### CONSIDERANDO:

Que, la Ley General de Salud N° 26842, establece que la salud es una condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la salud es de interés público y por tanto responsabilidad del estado regularla y promoverla, siendo de interés público la provisión de servicios de salud cualquiera sea la persona o institución que los provea y 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;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, aprobó la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios - Médicos de Apoyo" con la finalidad de contribuir a identificar las principales causa del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA, se aprobó el "Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud", cuyo objetivo general es mejorar continuamente la calidad de los servicios del sector salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, que tengan un impacto en los resultados sanitarios;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprobó el documento "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud" el cual establece el concepto, los principios, las políticas, los objetivos, las estrategias, entre otros aspectos que permitan orientar los esfuerzos para mejorar la calidad en los servicios de salud, en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo;

Que, con OFICIO N°026-2025-DIRESA-RED PUNO-SERVICIO DE SALUD CALIDAD Y CLAS de fecha 15 de abril del 2025, la Responsable de Gestión de la Calidad y Servicios de Salud, de la Red de Salud Puno Solicita la aprobación del "Plan de Anual del Comité Técnico de Evaluación de la Satisfacción al Usuario Externo de la Red de Salud Puno 2025, en donde se regulara todas las medidas pertinentes para lograr el desarrollo de dicha actividad para lo cual corresponde emitir la resolución correspondiente;

Que, se tiene por finalidad a identificar las principales causas de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones de mejora continua en los Establecimientos de Salud y servicios de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo; tiene por objetivo evaluar la satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud;

Que, conforme al MEMORÁNDUM N° 381-2025-D-RED DE SALUD PUNO, de fecha 23 de abril del 2025 el Director de la Red de Salud Puno, dispone se proyecte la Resolución Directoral de aprobación del "COMITÉ TECNICO DE EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD 2025";



C. C. Mariela Hanco Zúñiga  
JEFE DE LA UNIDAD C. RP HI  
RED DE SALUD PUNO

## RESOLUCION DIRECTORAL

Puno, 05 de Mayo del 2025

Que, de conformidad con la Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización, modificada por Ley N° 28379, Ley 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y demás leyes modificatorias; la Resolución Ministerial N° 405-2005/MINSA, reconocen que las Direcciones Regionales de Salud constituyen la única autoridad de salud en cada Gobierno Regional, la Ordenanza Regional N° 034-2006, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Salud-Puno y sus Órganos Desconcentrados, se establece que las Direcciones Regionales de Salud pueden implementar normas técnicas, Directivas Sanitarias y otros en el ámbito regional, modificada por la Ordenanza Regional N° 012-2014-GRP-CRP, y;

Estando a lo propuesto por la responsable de Gestión de la Calidad y Servicios de Salud de la Red de Salud Puno, a lo informado por la Unidad de Recursos Humanos, con visto bueno del Jefe de la Oficina de Administración y Asesoría Legal.

### SE RESUELVE:

Artículo 1°.- CONFORMAR; el COMITÉ TECNICO DE EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA RED DE SALUD PUNO 2025, por los fundamentos expuestos en la parte considerativa, de la presente resolución la misma que estará integrado por:

| RED SALUD PUNO                 |                                              |
|--------------------------------|----------------------------------------------|
| PRESIDENTE                     | ENF. LUQUE GALVEZ FLAVIA SIMEONA             |
| MIEMBROS                       | OBST. EMMY ANDREA COACALLA MEZA              |
|                                | NUTR. RODRIGUEZ ASCARRUNZ ANDREA DIANA       |
| MICRO RED METROPOLITANO        |                                              |
| PRESIDENTE                     | PSC. FLOR ANGEL BENAVENTE VILCA              |
| MIEMBROS                       | ENF. HELEN NAYDA CARI VARGAS                 |
|                                | ENF. DENCY SUCASACA QUISPE                   |
| MICRO RED JOSE ANTONIO ENCINAS |                                              |
| PRESIDENTE                     | PSC. HENRY MURGUIA GUEVARA                   |
| MIEMBROS                       | A.S HILDA PARI HUMPIRI                       |
|                                | BLGA. JESSICA MARGARITA LLANOS QUISPE        |
|                                | ENF. REYNA VILMA PARILLO PARILLO             |
| MICRO RED SIMON BOLIVAR        |                                              |
| PRESIDENTE                     | M.C. JOSE CARLOS TOLEDO CRUZ                 |
| MIEMBROS                       | OBST. HEIDY JUANO SOTO CHIRINOS              |
|                                | ENF. JUDITZA ESTHER APAZA MELO               |
|                                | P.S. DIANA LISBETH SOSA ROQUE                |
|                                | BIOLG. GIONETH KARIN COILA APAZA             |
|                                | TEC. ENF. BLANCA MANSILLA SALAS              |
|                                | TEC. ENF. YESSICA BIANETH RODRIGUEZ HUARACHA |
|                                | TEC. LAB. WILDOR SERGIO RAMOS QUENAYA        |
| MICRO RED ACORA                |                                              |



Marusia Hanco Zúñiga  
JEFE DE LA UNIDAD C. RR.HH.  
RED DE SALUD PUNO

## RESOLUCION DIRECTORAL

Puno, 05 de Mayo del 2025

|                            |                                          |
|----------------------------|------------------------------------------|
| PRESIDENTE                 | ENF. NANCY QUISPE LOAYZA                 |
| MIEMBROS                   | TRA. SOC. LIZ MAGALY GONZALES MOROCCO    |
|                            | PSC. MARIBEL COLQUE AGUILAR              |
| <b>MICRO RED MAÑAZO</b>    |                                          |
| PRESIDENTE                 | OBST. LIMACHI CONDORI SHEYLA MARIELA     |
| MIEMBROS                   | M.V. FRIZANCHO MUÑOZ JOSE MARCOS         |
|                            | ENF. COLQUE ITO ANITA LUZBETTY           |
|                            | TEC. ENF. VILLALTA CUEVAS MACARIO        |
| <b>MICRO RED LARAQUERI</b> |                                          |
| PRESIDENTE                 | ENF. ALICIA QUISPE QUISPE                |
| MIEMBROS                   | ENF. YOSELYN ROSMERI LAIMITO QUISPE      |
|                            | TEC. ENF. SONIA ISIDORA FLORES RODRIGUEZ |
| <b>MICRO RED CAPACHICA</b> |                                          |
| PRESIDENTE                 | ENF. VICTOR SICCHA TUESTA                |
| MIEMBROS                   | TEC.ENF. MARIA EUGENIA MAMANI FLORES     |
|                            | TEC.ENF. YOLANDA CONDORI GUTIERREZ       |
|                            | TEC. ENF. LUIS FELIPE CONDORI CCAHUANA   |

Artículo 2°.-DISPONER, que el referido Comité realice su trabajo en estricto cumplimiento de las normas vigentes al respecto.

Artículo 3° DISPONER, la publicación de la presente Resolución en el portal de Transparencia Institucional

Artículo 4°.- NOTIFICAR, la presente Resolución a los interesados y a las instancias administrativas correspondientes.

Regístrese, Comuníquese, y Publíquese.



M. Ticona Mamani  
DIRECTOR DE LA RED DE SALUD PUNO  
CMP. 87398