



ACUERDO DE CONSEJO REGIONAL

Nº 289-2025-GRA/CR

Huaraz, 20 de noviembre de 2025.

EL CONSEJO REGIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH;

VISTO:

En Sesión Extraordinaria del Consejo Regional del Gobierno Regional de Ancash, realizada en la Sala de Sesiones del Consejo Regional el día jueves 20 de noviembre de 2025, en atención a la CONVOCATORIA Nº 08-2025-SE-GRA-CR/CD, de fecha 17 de noviembre de 2025, el **INFORME Nº 09-2025-GRA/CR-COS**, de fecha 06 de noviembre de 2025, elaborado por la Comisión Ordinaria de Salud del Consejo Regional del Gobierno Regional de Ancash, y;

CONSIDERANDO:

Que, los Gobiernos Regionales son personas jurídicas de derecho público con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, autonomía que debe ser ejercida con sujeción al ordenamiento jurídico vigente; de acuerdo a lo establecido en el artículo 191º de la Constitución Política del Perú y sus modificatorias, dispositivo legal concordante con los artículos 8º, 9º y 31º de la Ley Nº 27783, Ley de Bases de la Descentralización y con el artículo 2º de la Ley Nº 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales (en adelante LOGR) y el artículo 4º del Reglamento Interno del Consejo Regional de Ancash, aprobado mediante la Ordenanza Regional Nº 004-2023-GRA/CR (en adelante RIC);

Que, el artículo 13º de la LOGR, modificado por Ley Nº 29053, señala que el **CONSEJO REGIONAL**: *"Es el órgano normativo y fiscalizador del Gobierno Regional. Le corresponden las funciones y atribuciones que se establecen en la presente Ley y aquellas que le sean delegadas. (...)";* el artículo 15º de la LOGR modificada por Ley Nº 31812, de las **ATRIBUCIONES DEL CONSEJO REGIONAL**, ha dispuesto: *"a) Aprobar, modificar o derogar las normas que regulen o reglamenten los asuntos y materias de competencia y funciones del Gobierno Regional. (...) k) Fiscalizar la gestión pública del gobierno regional. (...)";* norma legal concordante con el artículo 2º y con los numerales 1) y 17) del artículo 35º del RIC y con el artículo 8º, los literales a) y k) del artículo 9º del Reglamento de Organización y Funciones - ROF, aprobado mediante Ordenanza Regional Nº 003-2023-GRA/CR; para tal efecto dictan Ordenanzas Regionales y **Acuerdos de Consejo Regional**, de conformidad a lo dispuesto en el literal a) del artículo 37º de la LOGR;

Que, en ese marco es **COMPETENCIA** del Consejo Regional de Ancash, aprobar Acuerdos Regionales, tal como lo establece el artículo 39º de la LOGR y sus modificatorias, precepto normativo que señala: *"Los Acuerdos del Consejo Regional expresan la decisión de este órgano sobre asuntos Internos del Consejo Regional, de interés público, ciudadano o institucional o declaran su voluntad de practicar un determinado acto o sujetarse a una conducta o norma Institucional. (...) Los Acuerdos Regionales serán aprobados por mayoría simple de sus miembros. El Reglamento del Consejo*



Regional podrá acordar otras mayorías para aprobar normas", dispositivo legal concordante con el subnumeral 5.1.2 del numeral 5.1 del artículo 5º y el artículo 111º del RIC, que versan respecto a la naturaleza y la forma de promulgación, publicación y vigencia de los Acuerdos de Consejo Regional;

Que, en mérito al PLAN DE TRABAJO DE LA ACTIVIDAD DE FISCALIZACIÓN (PTAF) N° 02, de la Comisión Ordinaria de Salud del Consejo Regional del Gobierno Regional de Ancash., se emitió el **Acuerdo de Consejo Regional N° 053-2025-GRA/CR**, de fecha 06 de febrero de 2025, donde el Pleno del Consejo Regional de Ancash, **ACORDÓ: "ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el PLAN DE TRABAJO DE LA ACTIVIDAD DE FISCALIZACIÓN (PTAF) N° 02, de la Comisión Ordinaria de Salud del Consejo Regional del Gobierno Regional de Ancash, que se anexa al presente, referido a la siguiente actividad de fiscalización: "Actividad de Fiscalización en el Hospital de Apoyo de Yungay por presuntas deficiencias en la atención a los usuarios". ARTÍCULO SEGUNDO.- FACULTAR, a la Comisión Ordinaria de Salud del Consejo Regional del Gobierno Regional de Ancash, a reprogramar el cronograma del (PTAF) N° 02, en caso de ser necesario. (...)"**;

Que, el Literal a) del artículo 75º de la LOGR, respecto al **régimen de fiscalización** señala: "El Gobierno Regional está sujeto a la fiscalización permanente del Congreso de la República, del Consejo Regional y la ciudadanía, conforme a ley y al Reglamento del Consejo Regional. La fiscalización se ejerce con arreglo a los principios de gestión pública regional señalados en la presente Ley. (...)", dispositivo legal concordante con el artículo 6º del RIC, con respecto a la **Función de Fiscalización**, señala: "(...) 6.3. La función fiscalizadora de los (as) Consejeros (as) Regionales es irrestricta, directa, o a través de comisiones ordinarias, investigadoras, especiales, conformadas mediante acuerdos; no será condicionada a ninguna legislación o dispositivo legal que no sea el presente Reglamento, ni puede ser materia de limitación, retardo, obstrucción por ninguna autoridad, funcionario o servidor público gubernamental, o persona natural o jurídica, bajo responsabilidad, conforme lo prescribe el presente Reglamento, en concordancia con la Constitución Política del Perú y la Ley N° 27867 - Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, sus modificatorias y normas conexas. 6.4. La fiscalización individual o mediante comisiones, así como las investigaciones, se inician y desarrollan, de oficio o a petición de parte, a través de pedidos o requerimientos de información a las autoridades, funcionarios, servidores y órganos del Gobierno Regional de Ancash, quienes deberán atender con prioridad los pedidos formulados y responder por escrito y documentadamente, para buscar el esclarecimiento o la verificación de los hechos (...)"

Que, el artículo 41.1 del RIC define: "Las **COMISIONES** son grupos de trabajo especializados de Consejeros (as) Regionales, cuya función principal es el seguimiento y fiscalización del funcionamiento de los órganos del Gobierno Regional y de los sectores que componen la administración pública dentro del ámbito territorial de la región. Asimismo, le compete el estudio y dictamen de los proyectos de Ordenanzas Regionales y Acuerdos de Consejo Regional y la absolución de consultas en los asuntos que son puestos en su conocimiento de acuerdo con su especialidad o materia"; en ese sentido, conforme lo dispone el artículo 42º del RIC, sobre la **emisión de informes** establece: "Las comisiones emiten informes, dictámenes, proyectos de Ordenanzas Regionales y Acuerdos de Consejo Regional, observando los procedimientos establecidos en el presente reglamento, quedando facultadas a desarrollar investigaciones, convocatorias y otros análogos para la mejor difusión, participación, viabilidad socio política y legitimidad de sus propuestas";

Que, mediante el **INFORME N° 09-2025-GRA/CR-COS**, de fecha 06 de noviembre de 2025, la Comisión Ordinaria de Salud del Consejo Regional del Gobierno Regional de Ancash, después de la revisión del documento acopiado y realizada la visita in situ entre el **ANÁLISIS** del referido informe señala lo siguiente:

"V. **ANÁLISIS:**
(...)"

5.2. Sobre las acciones de la Red de Salud Huaylas Norte:

- 5.2.1.** Que, la Dirección de la Red de Salud Huaylas Norte, debería de implementar tal Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS, en los diferentes centros de salud que brindan servicios de salud. Es más, en la actividad de fiscalización que se realizó el día 22 de setiembre del presente año, se exhortó al director de la Red de Salud Huaylas Norte que, se pueda promover tal mecanismo en los diferentes centros de salud que correspondan a la citada Red.
- 5.2.2.** Que, la adecuada operación de los establecimientos de salud y la prestación de los servicios en condiciones de calidad, seguridad, higiene y confort a los pacientes, visitantes y personal; requiere que los responsables de la gestión del establecimiento y el personal prioricen la implementación de estrategias y actividades, para el mantenimiento de la infraestructura física, instalaciones, equipo y mobiliario del establecimiento. Asimismo, cada equipo, mobiliario o elementos de la infraestructura de los establecimientos de salud tienen un tiempo característico de aprovechamiento y de funcionamiento, el cual deberá ser considerado al momento de diseñar y desarrollar el programa de mantenimiento, así como del programa de reposición de bienes. En esa medida la calidad de los establecimientos de salud es importante debido a que contribuye a:
- ✓ Garantizar la seguridad de los pacientes, visitantes, estudiantes y personal que utilizan los recursos tecnológicos del establecimiento.
 - ✓ Mantener la calidad de la atención en salud, en concordancia con los estándares y la normatividad vigente.

- ✓ Conservar la infraestructura física, las instalaciones y los equipos en condiciones operativas para no producir la interrupción del servicio.
- ✓ Reducir la vulnerabilidad de los establecimientos de salud ante situaciones de emergencias y desastres.

5.3. Sobre la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS):

5.3.1. Que, la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) Es un equipo de profesionales que brinda atención de manera física y virtual a los usuarios del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. La PAUS se encarga de recepcionar, procesar, atender y absolver consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los pacientes. La PAUS atiende las consultas y reclamos de los usuarios a través del Libro de Reclamaciones en Salud físico y virtual. Los conceptos básicos de la PAUS son:

- ✓ **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita, efectuada ante el hospital por un usuario o su representante, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de este, relacionadas a su atención de salud.
- ✓ **Consulta:** Es la solicitud de información u orientación relacionada a los derechos de los usuarios presentada por una persona natural o jurídica al establecimiento de salud.
- ✓ **Denuncia:** Es la manifestación expresa presentada ante Susalud sobre acciones u omisiones del hospital respecto a hechos o actos que se pudieran constituir una vulneración de los derechos en salud de los usuarios, según el D.S. N° 002-2019-SA:
 - Insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones y coberturas.
 - Negativa de atención de un reclamo por parte del hospital.
 - Disconformidad con la respuesta de un reclamo por parte del hospital.
 - Irregularidad en la tramitación de los reclamos hechos en el hospital.”;



Que, asimismo, la Comisión Ordinaria de Salud del Consejo Regional del Gobierno Regional de Ancash, a través del INFORME N° 09-2025-GRA/CR-COS, conforme a sus legales atribuciones, arriba a las conclusiones que se detallan a continuación:

“VI. CONCLUSIONES:

Como resultado de la acción de fiscalización realizada, se han advertido hechos con indicios de irregularidad; llegando a las siguientes conclusiones:

- 6.1. Que, los usuarios del Hospital de Yungay desconocen los procedimientos para presentar los reclamos respecto de los servicios y denuncias sobre acciones u omisiones del hospital respecto a hechos o actos que se pudieran constituir una vulneración de los derechos en salud de los usuarios.
- 6.2. Que, la Red de Salud Huaylas Norte, viene implementando tal Plataforma de Atención al Usuario en Salud en los Hospitales correspondiente a la Red de Salud Huaylas Norte. Esto en el marco del Decreto Supremo N° 002-2019-SA decreto que 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.
- 6.3. Que, a la fecha el Hospital de Yungay cuenta con un personal de atención en la plataforma de atención al usuario en salud, lo cual consideramos que no es suficiente, por lo que se exhortó la implementación y dotación de recursos necesarios para su optimización.
- 6.4. Que, el acceso a los servicios básicos promueve tener una vida digna en la población; en ese contexto, es importante garantizar no solo la calidad del servicio a los pacientes, sino extender la calidad de trato y convivencia laboral entre el personal asistencial y administrativo del Hospital de Yungay.
- 6.5. Que, la oficina de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Yungay se encuentra en el ambiente que forma parte del segundo piso de dicho nosocomio, por lo que se debería de considerar un ambiente más accesible a la población.”;

Que, con el Acuerdo de Consejo Regional N° 235-2024-GRA/CR, de fecha 05 de diciembre de 2024, el Pleno del Consejo Regional de Ancash, **ACORDÓ: “ARTÍCULO PRIMERO.- SOLICITAR, al Ejecutivo del Gobierno Regional de Ancash, EVALÚE el inicio de las gestiones tendientes a convertir al Hospital de Apoyo de Yungay en una Unidad Ejecutora. (...)”;**

Que, en ese contexto en la Sesión Extraordinaria del Consejo Regional, realizada en la Sala de Sesiones del Consejo Regional de Ancash, el día jueves 20 de noviembre del presente año, el Consejero Delegado, da cuenta del “Informe de resultado sobre Actividad de Fiscalización en el Hospital de Apoyo de Yungay por presuntas deficiencias en atención a los usuarios”; inmediatamente, el **Abg. Hugo Rodolfo Mallqui Montañez**, en su condición de Presidente de la Comisión Ordinaria de Salud del Consejo Regional del Gobierno Regional de Ancash, sustenta el referido informe ante el Colegiado Regional de Ancash; asimismo, el Consejero Regional **Dalí E. García Duran**, realiza las

aclaraciones y precisiones sobre el tema; a continuación, el Consejero Delegado, solicita opiniones sobre el informe en comento; acto seguido, da por culminado el debate y somete a votación a mano alzada la recomendación (artículos) descrita en el **INFORME N° 09-2025-GRA/CR-COS**, de fecha 06 de noviembre de 2025; siendo **APROBADO** por **UNANIMIDAD**, con dispensa del trámite de lectura y aprobación del Acta;

Que, en tal sentido, estando a las consideraciones expuestas, a lo acordado y aprobado en Sesión Extraordinaria del Consejo Regional de Ancash y, al amparo de las facultades conferidas en la Constitución Política del Estado, modificada por la Ley N° 27680, Ley N° 27783 - Ley de Bases de Descentralización, Ley N° 27867 - Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias, el Pleno del Consejo Regional de Ancash;

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el **INFORME N° 09-2025-GRA/CR-COS**, realizado por la Comisión Ordinaria de Salud del Consejo Regional de Ancash, siendo el resultado del Acuerdo de Acuerdo de Consejo Regional N° 053-2025-GRA/CR.

ARTÍCULO SEGUNDO.- EXHORTAR, a la **titular del Hospital de Yungay** promover la difusión y comunicación a los usuarios sobre la existencia de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS y el Libro de Reclamaciones en el Hospital de Yungay, para garantizar la canalización de los reclamos, denuncias y consultas.

ARTÍCULO TERCERO.- EXHORTAR, a la **titular del Hospital de Yungay**, a fin de desarrollar frecuentemente las coordinaciones con las jefaturas de tal nosocomio, en aras de promover el buen trato hacia los pacientes; e impulsar el buen clima laboral entre los trabajadores. Asimismo, evitar atribuciones ejecutivas que no le corresponde jerárquicamente, debiendo ceñirse a las disposiciones normativas conforme a norma.

ARTÍCULO CUARTO.- EXHORTAR, a la **Dirección Regional de Salud de Ancash**, promover la difusión y comunicación a los usuarios sobre la existencia de Plataformas de atención al Usuario en Salud - PAUS y libro de reclamaciones en los hospitales del departamento de Ancash, para de esa manera garantizar la canalización de los reclamos, denuncias y consultas.

ARTÍCULO QUINTO.- INSTAR, a la **titular del Hospital de Yungay**, a fin de iniciar las gestiones administrativas e implementar los Instrumentos de Gestión Institucional y fortalecer el trámite, para convertir a tal nosocomio en unidad ejecutora, conforme al Acuerdo de Consejo Regional N° 235-2024-GRA/CR.

ARTÍCULO SEXTO.- DAR POR CONCLUIDA, la actividad de fiscalización aprobada mediante Acuerdo de Consejo Regional N° 053-2025-GRA/CR

ARTÍCULO SÉPTIMO.- DISPONER, el registro de la actividad de fiscalización en el aplicativo informático del Balance Semestral.

ARTÍCULO OCTAVO.- DISPONER, la publicación del presente Acuerdo de Consejo Regional en el portal web del Gobierno Regional de Ancash.

POR TANTO:
REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

Lic. Adm. Yover Alex Montoya Castillo
CONSEJERO DELEGADO