



# Resolución Directoral

N° 54 -2018-MIDIS/PNPAIS

Lima, 19 JUN. 2018

## VISTOS:

El Memorando N° 349-2018-MIDIS/PNPAIS-UA elaborado por la Unidad de Administración, el Informe N° 149-2018-MIDIS/PNPAIS-UPP elaborado por la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; y el Informe N° 218-2018-MIDIS/PNPAIS-UAJ elaborado por la Unidad de Asesoría Jurídica; y

## CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, compete a este Ministerio formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en materias de desarrollo e inclusión social;

Que, mediante Decreto Supremo N° 016-2013-VIVIENDA, se crea el Programa Nacional Tambos, modificado por el Decreto Supremo N° 013-2017-MIDIS, se constituye el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS", cuya transferencia del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, fue aprobada por Decreto Supremo N° 012-2016-MIDIS;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 263-2017-MIDIS se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS",

Que, mediante Memorando N° 349-2018-MIDIS/PNPAIS-UA, la Unidad de Administración, propone el proyecto de Protocolo para la atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS";

Que, con Informe N° 149-2018-MIDIS/PNPAIS-UPP, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto emite opinión favorable respecto al referido proyecto, al considerar que se requiere contar con un instrumento que regule la atención de los reclamos presentados en el programa;

Que, mediante Informe N°218-2018-MIDIS/PNPAIS-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica opina que el proyecto de Protocolo se encuentra acorde al marco normativo vigente, por lo que recomienda su aprobación a efectos de establecer las normas y el procedimiento



que permitan regular la recepción, derivación, seguimiento y atención de los reclamos;

Que, en consecuencia a efectos de contribuir con el desarrollo de las actividades del programa, resulta necesario emitir un instrumento normativo que optimice la atención a los reclamos presentados por la ciudadanía en la entidad;

De conformidad con el Decreto Supremo N° 013-2017-MIDIS que establece el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS" sobre la base del Programa Nacional Tambos; la Resolución Ministerial N° 263-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS";

Con los vistos de las jefaturas de la Unidad de Administración, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto y la Unidad de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.**- Aprobar el Protocolo para la atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS", y sus anexos, los mismos que forman parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°.**- Dejar sin efecto las disposiciones que se opongan a lo resuelto por la presente Resolución.

**Artículo 3°.**- Encargar a la Unidad de Administración disponga las acciones necesarias para la debida y oportuna notificación de la presente Resolución a los jefes de las unidades orgánicas y territoriales, así como su publicación en el portal web del Programa Nacional PAIS.

**Regístrese, comuníquese y publíquese**

  
.....  
**Jorge Ricardo Moscoso Flores**  
Director Ejecutivo  
PROGRAMA NACIONAL "PLATAFORMAS DE ACCIÓN  
PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL - PAIS"  
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN EL PROGRAMA NACIONAL “PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL – PAIS”</b>		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 19/06/2018	Página: 1 de 12
Elaborado por: Unidad de Administración		Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo – Programa Nacional PAIS

## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN EL PROGRAMA NACIONAL “PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL – PAIS”

CONTROL DE EMISION Y CAMBIOS							
Versión N°	Revisión N°	Fecha	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
01	00	19/06/2018	Nuevo protocolo	Unidad de Administración	Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Unidad de Asesoría Jurídica	Director Ejecutivo Programa Nacional PAIS
							

 Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN EL PROGRAMA NACIONAL “PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL – PAIS”</b>		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 19/06/2018	Página: 2 de 12
Elaborado por: Unidad de Administración		Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo – Programa Nacional PAIS

## 1. OBJETIVO

Establecer las normas y el procedimiento que permitan regular la recepción, derivación, seguimiento y atención de los reclamos, presentados por personas naturales o jurídicas ante el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”.

## 2. FINALIDAD

Optimizar la atención a los reclamos presentados por la ciudadanía, con el propósito de garantizar el efectivo cumplimiento de los procedimientos y plazos establecidos.

## 3. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en el presente Protocolo, son de aplicación obligatoria para todo el funcionariado y servidores/as sujetos/as a cualquier modalidad contractual que presten servicios en las unidades que forman parte del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS, a nivel nacional.

## 4. BASE LEGAL

- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y su modificatoria.
- Decreto Supremo N° 013-2017-MIDIS, que establece el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS” sobre la base del Programa Nacional Tambos.
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución Ministerial N° 263-2017-MIDIS, Aprueba Manual de Operaciones del Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”.
- Resolución Ministerial N° 033-2018-MIDIS, Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos.

## 5. DISPOSICIONES GENERALES

En los espacios de atención a la ciudadanía se debe disponer el Libro de Reclamaciones físico o virtual.

Asimismo, se pueden incorporar los siguientes elementos con el fin de facilitar la presentación de los reclamos a cualquier ciudadano/a, a nivel nacional, respetando las características y especificaciones técnicas:

- Aviso del Libro de Reclamaciones
- Diagrama simplificado de la atención de reclamos
- Preguntas frecuentes

### 5.1 Definiciones y Abreviaturas

Para efectos de la aplicación del presente Protocolo, debe entenderse como:

**Atención de Calidad:** Proceso encaminado a lograr la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de la ciudadanía de determinado servicio.

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN EL PROGRAMA NACIONAL “PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL – PAIS”</b>	
	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 19/06/2018
Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo – Programa Nacional PAIS

**Canales de atención:** Medios o puntos de acceso, a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los servicios previstos por las entidades públicas; incluye espacios del tipo presencial y no presencial.

**CE:** Carné de extranjería.

**CGDAC:** Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano.

**Usuario/a:** Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública y actúa en nombre propio o en virtud de representación, que tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite en el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”. Para efectos de la aplicación del presente Protocolo, el término ciudadano equivale a “ciudadanía” y engloba, según corresponda, a un/a administrado/a y/o a un/a usuario/a del Programa.

**Libro de reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual, en el cual la ciudadanía de los servicios de atención brindados por las entidades de la Administración Pública, pueden expresar su insatisfacción o disconformidad por el servicio brindado. En este documento además, la ciudadanía debe consignar información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

**Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad de la ciudadanía respecto de un servicio de atención brindado por el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS.

**Queja:** Toda manifestación de disconformidad efectuada por la ciudadanía sobre defectos de tramitación, en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva. La queja es derivada al superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento del/la administrado/a.

**UT:** Unidad Territorial

## 5.2 Principios para la atención de reclamos

**Simplicidad:** Los reclamos presentados por la ciudadanía deben ser atendidos y solucionados evitando complicaciones y/o exigencias innecesarias.

**Gratuidad:** La atención de los reclamos presentados en cualquiera de los canales de atención dispuestos por el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS, es gratuita.

**Celeridad:** Los reclamos de la ciudadanía deben ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo determinado.

**Transparencia:** La atención a los reclamos presentados por la ciudadanía tienen carácter público, se debe brindar y facilitar información fidedigna, completa y oportuna sobre el particular.

## 6. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

6.1 El Libro de Reclamaciones es un documento de naturaleza física o virtual, mediante el cual la ciudadanía puede registrar toda insatisfacción o disconformidad respecto del servicio de atención brindado por el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS, tales como:

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN EL PROGRAMA NACIONAL “PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL – PAIS”</b>		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 19/06/2018	Página: 4 de 12
Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo – Programa Nacional PAIS	

- Trato discriminatorio de cualquier índole.
- Impedimento injustificado de su ingreso a la institución.
- Incumplimiento del orden de atención y/o irrespeto de las colas.
- Falta de respeto a la ciudadanía en cualquiera de sus formas.
- No poner a disposición de quien lo requiera y de manera gratuita, información relativa a los requisitos del Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA o de otros trámites, ubicación de sedes y oficinas a nivel nacional, horarios de atención, entre otros.
- Negativa del/la funcionario/a o servidor/a público/a, a identificarse debidamente frente al/ la ciudadano/a, en cualquier instancia.
- Falta de información o información errónea, demora en los plazos de atención, desconocimiento de la normativa que corresponda a la información que solicitan.
- Otras manifestaciones que considere el/la ciudadano/a.

Los reclamos no tienen naturaleza de recurso administrativo, por lo tanto, la respuesta no amerita la interposición de un recurso impugnativo, o de similar proceso administrativo.

6.2 La hoja del Libro de Reclamaciones físico o virtual debe contener, como mínimo:

- Registro del Reclamo**
  - Número de registro del reclamo.
  - Fecha del registro del reclamo.
- Identificación del/de la ciudadano/a**
  - Nombre de la persona natural o razón social de la persona jurídica que presenta el reclamo, documento de identidad, domicilio, distrito, provincia, departamento, teléfono, correo electrónico y firma.
  - Modalidad de notificación (virtual o físico).
- Identificación de la atención brindada**
  - Consignar los datos de la sede donde se presenta el reclamo (región, provincia, departamento).
  - Descripción del reclamo.
- Acciones adoptadas por el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS**  
(Este rubro debe ser completado por el/la responsable del Libro de Reclamaciones).

6.3 Canales de atención

- Físico:** Se dispone del Libro de Reclamaciones que se encuentra ubicado en un lugar visible y de fácil acceso en las plataformas o espacios físicos de atención al/la ciudadano/a.
- Virtual:** Se dispone de un Libro de Reclamaciones virtual en la página web del Programa por Internet para la presentación de reclamos. Se debe orientar y dar a conocer al/la ciudadano/a el enlace virtual que corresponde para la presentación de reclamos.

En el caso de presentarse un reclamo, por el canal de atención al ciudadano el/la operador/a, orientará sobre el procedimiento para la presentación del mismo de forma física en el Libro de Reclamaciones en las diversas sedes del Programa o de forma virtual en el Libro de Reclamaciones Virtual ubicado en el Portal Web del Programa.

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN EL PROGRAMA NACIONAL “PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL – PAIS”</b>		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 19/06/2018	Página: 5 de 12
Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo – Programa Nacional PAIS	

Los reclamos presentados por estas modalidades siguen la misma ruta de atención, a partir de la generación del número de registro o constancia de reclamo efectuado, por el cual el/la ciudadano/a puede hacer seguimiento y recibir respuesta.

En las plataformas o espacios físicos de atención al/la ciudadano/a, se dispone de avisos en los que se indica la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que posee la ciudadanía para solicitarlo cuando lo considere conveniente.

6.4 Los reclamos presentados deben atenderse en un plazo que no exceda los treinta (30) días hábiles, a partir de la fecha de presentación del mismo.

## 7. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS

### 7.1 Registro del reclamo

La ciudadanía a través de cualquiera de los espacios físicos del Programa, puede acceder al Libro de Reclamaciones físico o virtual a través del Portal web del Programa para efectuar el registro de su reclamo; como constancia de su presentación recibe una de las tres (03) hojas autocopiativas, en el caso de los reclamos físicos, y para el caso de los reclamos virtuales, una vez consignado el reclamo, el ciudadano/a podrá imprimir la constancia del reclamo formulado.

Corresponde al responsable de Mesa de Partes de la Sede Central/ Asistente Administrativo de UT/ Gestor Institucional de la Plataforma de Servicio, o, a el/la servidor/a designado/a por el Programa, o quienes hagan sus veces, asistir, orientar y apoyar a el/la ciudadano/a para que proceda al registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones físico o virtual, en este último caso facilitará según disponibilidad un equipo informático; así como tramitar el mismo.

Si el/la ciudadano/a que realiza el reclamo, es analfabeto, no entiende el idioma español o presenta algún tipo de discapacidad, el responsable de Mesa de Partes de la Sede Central/ Asistente Administrativo de UT/ Gestor Institucional de la Plataforma de Servicio, o, a el/la servidor/a designado/a por el Programa, o quienes hagan sus veces, brinda el soporte necesario para el registro del reclamo; y orienta y/o formula el reclamo en el formulario, debiendo consignar la huella del/de la ciudadano/a que presenta el reclamo.

Recibido el reclamo los encargados de su tramitación, deben en un plazo no mayor de dos (02) días hábiles de presentado de manera física y un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas de ingresado cuando se realice de manera virtual, remitir el mismo al/la responsable del Libro de Reclamaciones.

Excepcionalmente el/la operador/a del canal de “Atención al Ciudadano”, podrá registrar el reclamo de la ciudadanía a solicitud expresa de éstos, en el Libro de Reclamaciones físico o virtual, para tal efecto cuidará de registrar los datos personales del reclamante, motivo del reclamo y el medio por el cual desea recibir la respuesta a su reclamo. Validados los datos personales indicados por la ciudadanía, como son: Teléfono y correo electrónico, medios por los cuales se mantendrá comunicación, remitirá al responsable del Libro de Reclamaciones para el trámite correspondiente.

Los reclamos independientemente del medio en que se registran siguen la misma ruta de atención.

### 7.2 Revisión y derivación del reclamo

En caso el reclamo corresponda a la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, se da atención al día siguiente hábil de recibido el mismo.

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN EL PROGRAMA NACIONAL “PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL – PAIS”</b>	
	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 19/06/2018
Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo – Programa Nacional PAIS

En caso el reclamo corresponda a otras unidades, se procede a derivar al/la Jefe/a de la unidad donde se origina el reclamo, en un plazo máximo de un (01) día hábil de presentado, y tres (03) días hábiles si es presentado en zonas rurales o alejadas.

### 7.3 Evaluación del reclamo

Recibido el reclamo, el/la Jefe/a de la unidad que ha sido objeto de reclamo, toma conocimiento y lo deriva al funcionario/a o a el/la servidor/a público/a que ha sido objeto de reclamo, a fin de evaluar el mismo y en conjunto formular la respuesta, explicando el hecho y brindando alguna precisión o medida correctiva a adoptar; lo cual debe ser informado a el/la responsable del Libro de Reclamaciones.

La respuesta emitida por el/la Jefe/a de la unidad objeto de reclamo no debe exceder de quince (15) días hábiles. En caso corresponda, el/la responsable del Libro de Reclamaciones, deberá reiterar la atención del reclamo dentro de los plazos establecidos, dejando constancia de dicha solicitud.

Asimismo, según considere, puede efectuar las coordinaciones con el/la Jefe/a inmediato superior, para implementar las acciones correctivas propuestas a la brevedad dependiendo la naturaleza del reclamo.

### 7.4 Respuesta al/la ciudadano/a

La respuesta a el/la ciudadano/a está a cargo de el/la responsable del Libro de Reclamaciones, quien debe elaborar el documento de respuesta en base al informe de el/ la funcionario/a o a el/la servidor/a público/a que ha sido objeto de reclamo. El documento de respuesta debe resumir las acciones o gestiones realizadas en virtud al reclamo y las medidas correctivas adoptadas para dar solución al mismo. Los reclamos serán atendidos en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, debiéndose enviarse a la dirección física o virtual que consignó el/la reclamante.

La respuesta se emite por medio físico mediante carta a el/la ciudadano/a; en el caso de haberlo registrado y/o solicitado vía correo electrónico, la carta se deberá escanear y remitir por correo electrónico, con verificación de vista.

El/la responsable del Libro de Reclamaciones es el encargado de cerrar el caso en el aplicativo del Libro de Reclamaciones y archiva la documentación generada, dando por concluida la atención del reclamo.

## 8. DEL SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

El/la responsable del Libro de Reclamaciones, tiene el deber de llevar un registro de los reclamos presentados por los/las ciudadanos/as consignando como mínimo los siguientes datos:

- Número de registro del reclamo (Hoja de reclamación)
- Modalidad del reclamo (física o virtual)
- Fecha de recepción
- Datos del/de la ciudadano/a
- Asunto o resumen del reclamo
- Unidad involucrada
- Medidas adoptadas
- Documento y fecha de respuesta al/a la ciudadano/a

Además el/la responsable del Libro de Reclamaciones debe informar mensualmente a la jefatura inmediata superior y semestralmente a través de ella, al Órgano de Control

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	<b>Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS</b>		<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN EL PROGRAMA NACIONAL “PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL – PAIS”</b>		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 19/06/2018	Página: 7 de 12		
Elaborado por: Unidad de Administración		Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y Unidad de Asesoría Jurídica		Aprobado por: Director Ejecutivo – Programa Nacional PAIS	

Institucional, conforme a los formatos establecidos en la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL “Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones”, aprobada por Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, en cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

## 9. DE LA MEJORA CONTINUA



El/la responsable del Libro de Reclamaciones debe remitir, semestralmente al Comité del Sistema de Gestión de la Calidad, quien tiene la responsabilidad de evaluar y proponer los procesos de mejora continua; los reclamos y las acciones resultantes de la atención de las mismas con el fin de proponer estándares de mejora relativos a los procesos involucrados, documentar las no conformidades y levantar las acciones correctivas que correspondan. Emitirá para tal fin informes semestrales y verificará el cumplimiento de las medidas correctivas así como de los estándares de mejora que proponga.

Cuando el reclamo, sea recurrente, es decir, se dé por el mismo motivo reiteradas veces, se deberá comunicar al Comité del Sistema de Gestión de la Calidad, para establecer, una solicitud de acción de mejora.



## 10. RESPONSABILIDADES

El/la responsable del Libro de Reclamaciones, designado/a mediante Resolución Directoral, es el/la único/la encargado/la de dar respuesta a los reclamos que se consignan en el Libro de Reclamaciones ya sea en medio físico, y/o virtual.

El/la funcionario/a o servidor/a público/a, cuyo servicio haya sido objeto de reclamo, es responsable de adoptar las medidas correctivas pertinentes e informar de las acciones realizadas y efectuadas, bajo responsabilidad.



Los/las servidores/as públicos/as que, en los diferentes espacios de atención a nivel nacional brinden información, deberán absolver consultas sobre el llenado, indicar el plazo de atención, señalar los medios de consulta, entre otros.

## 11. UNICA DISPOSICION COMPLEMENTARIA

Cualquier otra situación no contemplada en el presente Protocolo, debe ser resuelta por el/la responsable del Libro de Reclamaciones, en el marco de la Ley.

## 12. ANEXOS

- Anexo 1: Libro de Reclamaciones
- Anexo 2: Aviso del Libro de Reclamaciones
- Anexo 3: Diagrama simplificado de la atención de reclamaciones
- Anexo 4: Preguntas frecuentes
- Anexo 5: Flujograma detallado para la atención de reclamaciones



	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN EL PROGRAMA NACIONAL "PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL – PAIS"</b>		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 19/06/2018	Página: 8 de 12
Elaborado por: Unidad de Administración		Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo – Programa Nacional PAIS

## ANEXO 1: LIBRO DE RECLAMACIONES

### ANEXO 1: LIBRO DE RECLAMACIONES

			S10.02.01 Formato 1 Versión: 02
LIBRO DE RECLAMACIONES			
<b>I. REGISTRO DEL RECLAMO</b>			
Fecha <input style="width: 20px;" type="text"/> / <input style="width: 20px;" type="text"/> / <input style="width: 20px;" type="text"/> <small>Día Mes Año</small>	N° de Registro <input style="width: 50px;" type="text"/> AÑO - ENTIDAD <input style="width: 50px;" type="text"/>		
<b>II. IDENTIFICACIÓN DEL/DE LA CIUDADANO/A (DATOS OBLIGATORIOS)</b>			
TIPO DE DOCUMENTO <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> C.E <input type="checkbox"/> RUC <input type="checkbox"/> OTROS	N° DEL DOCUMENTO <input style="width: 100px;" type="text"/>		
APELLIDO PATERNO <input style="width: 150px;" type="text"/>	APELLIDO MATERNO <input style="width: 150px;" type="text"/>		
NOMBRES <input style="width: 150px;" type="text"/>	N° DE TELÉFONO <input style="width: 100px;" type="text"/>		
CORREO ELECTRÓNICO <input style="width: 150px;" type="text"/>			
DOMICILIO: Av./Calle./Irr/Psje: (*) <input style="width: 150px;" type="text"/> N°/Dpto./Int: (*) <input style="width: 50px;" type="text"/> Caserío/Anexo/Barrio/Centro Poblado _____			
Departamento: (*) <input style="width: 100px;" type="text"/> Provincia: (*) <input style="width: 100px;" type="text"/> Distrito: (*) <input style="width: 100px;" type="text"/>			
SEÑALAR LA MODALIDAD DE NOTIFICACIÓN (PARA RECIBIR RESPUESTA) <input type="checkbox"/> POR CORREO ELECTRÓNICO CONSIGNADO <input type="checkbox"/> AL DOMICILIO SEÑALADO <input type="checkbox"/> OTRA _____			
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA Y DEL RECLAMO</b>			
Entidad: Sede del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS" Ubicación: _____			
DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO     			
FIRMA O HUELLA DEL/DE LA CIUDADANO/A (*) _____			
<b>IV. ACCIONES ADOPTADAS (PARA SER COMPLETADO POR EL/LA RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES)</b>			
Unidad: _____			
Fecha _____		Nombre del/de la responsable _____	
		Firma _____ Responsable del Libro de Reclamaciones	

(\*) INFORMACIÓN OBLIGATORIA

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN EL PROGRAMA NACIONAL “PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL – PAIS”</b>	
	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 19/06/2018
Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo – Programa Nacional PAIS

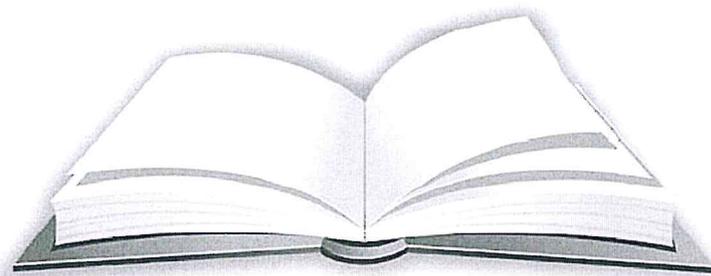
## ANEXO 2: AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Especificaciones técnicas mínimas para su difusión a la ciudadanía:

Largo: 29 cm  
 Ancho: 21 cm  
 Color de fondo: Blanco  
 Color de la imagen: Gris y negro  
 Texto: Calibri  
 Diseño del aviso: Según modelo siguiente  
 Material: PVC autoadhesivo



# Libro de Reclamaciones



Estimado/a Ciudadano/a

El Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS” pone a su disposición el Libro de Reclamaciones, solicítelo para registrar su reclamo.

Publicado en cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN EL PROGRAMA NACIONAL “PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL – PAIS”</b>	
	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 19/06/2018
Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo – Programa Nacional PAIS

### ANEXO 3: DIAGRAMA SIMPLIFICADO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

Especificaciones técnicas mínimas para su difusión a la ciudadanía:

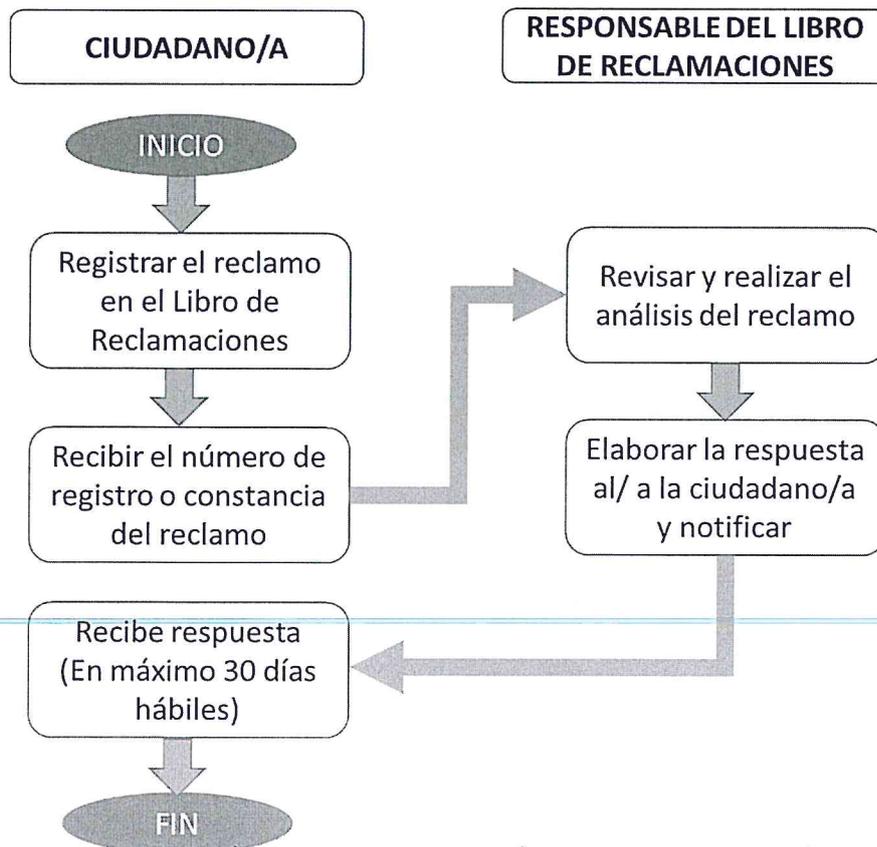
- Largo (alto): 60 cm
- Ancho: 40 cm
- Color de fondo: Blanco
- Color de la imagen: Colores
- Texto: Calibri
- Diseño del aviso: Según modelo siguiente
- Material: PVC autoadhesivo



**PERÚ** Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



### ATENCIÓN DE RECLAMACIONES



 <b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN EL PROGRAMA NACIONAL “PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL – PAIS”</b>	
	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 19/06/2018
Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo – Programa Nacional PAIS

#### ANEXO 4: PREGUNTAS FRECUENTES

**1. ¿Quiénes pueden acceder al Libro de Reclamaciones?**

Pueden acceder al Libro de Reclamaciones, cualquier ciudadano/a, entiéndase persona natural o jurídica que acude a solicitar orientación e información sobre los trámites y/o servicios, y que considere afectados los derechos establecidos en el artículo 64 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

**2. ¿Dónde y cómo puedo presentar una Reclamación?**

Los reclamos deben consignarse por escrito en cualquiera de los Libros de Reclamaciones (físico o virtual) que el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”, pone a disposición de la ciudadanía.

**3. ¿Cuál es el plazo para la atención de una Reclamación?**

Los reclamos son atendidos en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles. La respuesta es remitida a la dirección física o virtual que consignó el/la reclamante en el Libro de Reclamaciones.

**4. ¿Puedo consignar en el Libro de Reclamaciones una queja por defectos en la tramitación?**

No, el Libro de Reclamaciones debe utilizarse para efectuar reclamos referidos a la afectación de los derechos contenidos en el artículo 64 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

En caso de quejas por defectos en la tramitación, corresponde seguir el trámite establecido en el artículo 167 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, presentando una comunicación ante las unidades de trámite documentario.

**5. ¿Quién es el funcionario/a responsable del Libro de Reclamaciones?**

El/la funcionario/a o servidor/a público/a que ha sido designado mediante Resolución Directoral del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”.





# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN EL PROGRAMA NACIONAL "PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL - PAIS"

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 19/06/2018

Página: 12 de 12

Elaborado por: Unidad de Administración

Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y Unidad de Asesoría Jurídica

Aprobado por: Director Ejecutivo - Programa Nacional PAIS

## ANEXO 5: FLUJOGRAMA DETALLADO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

