

Lima, 31 de Diciembre del 2021

RESOLUCION DIRECTORAL N° D000158-2021-MIDIS/PNPAIS-DE



Resolución Directoral

VISTOS:

El Memorando N° D000889-2021-MIDIS/PNPAIS-UA de la Unidad de Administración; el Informe N° D000319-2021-MIDIS/PNPAIS-UPP de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; y el Informe Legal N° D000280-2021-MIDIS/PNPAIS-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 016-2013-VIVIENDA, se constituyó el Programa Nacional Tambos adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, como plataforma de prestación de servicios y actividades del sector Vivienda, Construcción y Saneamiento, así como otros sectores que brinden servicios y actividades orientados a la población rural y rural dispersa, que permita mejorar su calidad de vida, generar igualdad de oportunidades y desarrollar o fortalecer sus capacidades productivas individuales y comunitarias;

Que, mediante Decreto Supremo N° 013-2017-MIDIS, se estableció la creación del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS" sobre la base del Programa Nacional Tambos, estableciéndose en su Primera Disposición Complementaria Final que, a partir de la vigencia del referido decreto supremo, el Programa Nacional Tambos se entenderá referido a la nueva denominación Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS";

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se aprueba disposiciones para la Gestión de Reclamos en las entidades de la Administración Pública, cuya finalidad es establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios; y a su vez, deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establecía la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con Libro de Reclamaciones, una vez implementadas las disposiciones de dicho decreto conforme a los plazos, cronograma y condiciones establecidas por Resolución de Secretaría de Gestión Pública;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, que tiene como finalidad proporcionar a las entidades y empresas de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de las personas; y a su vez, establece en su artículo 3°, plazos para la implementación de la Plataforma Digital que soporta el proceso de gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública;

Que, mediante el artículo 20° del Manual de Operaciones del Programa, aprobado con Resolución Ministerial N° 263-2017-MIDIS, indica que la Unidad de Administración, tiene como función “Elaborar y proponer normas internas o directivas relacionadas con los sistemas administrativos a su cargo, así como de control patrimonial, gestión documentaria y atención al ciudadano”;

Que, bajo ese marco normativo, la Unidad de Administración, mediante el Memorando N° D000889-2021-MIDIS/PNPAIS-UA y el Informe N° D000180-2021-MIDIS/PNPAIS-UA-CGDAC presenta la propuesta normativa denominada “Procedimiento: Atención de Reclamos presentados en el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”, que tiene por objetivo establecer las normas y disposiciones necesarias para el registro, la atención y respuesta de los reclamos presentados por la ciudadanía ante el Programa y que éste se da en cumplimiento de las nuevas disposiciones establecidas sobre gestión de reclamos: Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y Norma Técnica N° 001-2021-PCMSGP, asimismo señala que resulta necesario dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 54-2018-MIDIS/PNPAIS que aprueba el “Protocolo para la Atención de Reclamos presentados en el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”;

Que, a través del Informe N° D000319-2021-MIDIS/PNPAIS-UPP, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto del Programa, emite opinión favorable respecto al procedimiento propuesto por la Unidad de Administración, toda vez que, es factible de implementarse en el Programa sin ameritar recursos adicionales a los que se tiene asignados, además que la propuesta se encuentra dentro del marco de las competencias de dicha unidad;

Que, mediante el Informe Legal N° D000280-2021-MIDIS/PNPAIS-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica, considera que es legalmente viable aprobar el Procedimiento: “Atención de Reclamos presentados en el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”, mediante acto resolutivo por la Dirección Ejecutiva, al encontrarse acorde al marco normativo vigente, y haber cumplido con lo dispuesto por la Resolución Directoral N° D000034-2021-MIDIS/PNPAIS-DE, que aprobó el procedimiento “Control y Registro de documentos normativos”, por lo que corresponde su aprobación;

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

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

aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el documento normativo denominado “**Procedimiento: Atención de Reclamos presentados en el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS” (PAIS.GA.P.37)**”, y que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.


Artículo 2°.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 54-2018-MIDIS/PNPAIS que aprueba el “Protocolo para la Atención de Reclamos presentados en el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”.

Artículo 3.- Encargar a la Unidad de Administración que disponga las acciones necesarias para la debida y oportuna notificación de la presente resolución a los jefes de las unidades orgánicas, jefes de las unidades territoriales y al Coordinador Técnico del Programa.

Artículo 4°.- Encargar a la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa disponga las acciones necesarias para la publicación de la presente resolución en el portal web institucional y en el portal de transparencia del Programa Nacional PAIS.

Regístrese, comuníquese, notifíquese y/o publíquese.


CECILIA NATIVIDAD MEDINA CCOYLLO
DIRECTORA EJECUTIVA

	Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página: 1 de 24
Código: PAIS.GA. P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

Procedimiento:
Atención de reclamos presentados en el
Programa Nacional “Plataformas de Acción para
la Inclusión Social – PAIS”

(PAIS.GA. P.37)

CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS							
Versión N°	Revisión N°	Fecha	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
01	00		Nuevo procedimiento	Unidad de Administración	Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Unidad de Asesoría Jurídica	Director Ejecutivo Programa Nacional PAIS

		Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"	
		Versión: 01	Fecha de aprobación:
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	
		Página 2 de 24	
		Aprobado por: Dirección Ejecutiva	

1. OBJETIVO

Establecer las normas y disposiciones necesarias para el registro, la atención y respuesta de los reclamos presentados por la ciudadanía ante el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS".

2. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en el presente procedimiento son de aplicación obligatoria para todas las Unidades de Organización del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS".

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS



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

3.1. Definiciones

- **Atención de Calidad:** Proceso encaminado a lograr la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de la ciudadanía de determinado servicio.
- **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.
- **Usuario/a:** Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 66 del TUO 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 procedimiento, 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:** Plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como, permite a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

En el caso de los espacios físicos de atención a la ciudadanía del Programa donde no se cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos.

- **Reclamo:** Mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio de atención brindado por el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS".

 		Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"	
		Versión: 01	Fecha de aprobación:
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	
		Página 3 de 24	
		Aprobado por: Dirección Ejecutiva	


- **Servicio No Conforme:** Es el servicio que no cumple con los requisitos establecidos durante y después de un servicio de atención brindado por el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS".

3.2. Abreviaturas

- **CE:** Carné de extranjería.
- **CGDAC:** Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano.
- **PNPAIS:** Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS".
- **UT:** Unidad Territorial.

4. BASE LEGAL

- 4.1. 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.
- 4.2. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.3. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.4. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública.
- 4.5. Resolución Ministerial N° 263-2017-MIDIS, que aprueba Manual de Operaciones del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS".
- 4.6. Resolución Ministerial N° 033-2018-MIDIS, que aprueba el Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos.
- 4.7. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueban la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y empresas de la Administración Pública.
- 4.8. Norma ISO 9001:2015, clausula 8.7.- Control de Salidas No Conformes.
- 4.9. Norma ISO 9000:2015, clausula 3.6.- Términos relativos a los requisitos: Requisito, información sobre configuración del producto, No Conformidad, Defecto, Conformidad.
- 4.10. Norma ISO 9000:2015, clausula 3.7.- Términos relativos al resultado: Salida y Servicio.
- 4.11. Norma ISO 9000:2015, clausula 3.9.- Términos relativos al cliente: satisfacción del cliente, queja, servicio al cliente.
- 4.12. Norma ISO 9000:2015, clausula 3.12.- Términos relativos a las acciones: acciones preventivas, acciones correctivas, corrección, concesión, permiso de desviación, liberación, reproceso, reparación.

	Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 4 de 24
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

5. GENERALIDADES Y/O RESPONSABILIDADES

5.1. Generalidades

5.1.1. Espacios de atención

En los espacios de atención a la ciudadanía se deberá brindar la orientación necesaria y otorgar las facilidades del caso, a los ciudadanos/as que requieran interponer un reclamo.

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 especificadas en el numeral 9:

- Aviso del Libro de Reclamaciones (**Anexo 2**).
- Diagrama simplificado de la atención de reclamos (**Anexo 3**).
- Preguntas frecuentes (**Anexo 4**).

5.1.2. Libro de reclamaciones

La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de la ciudadanía.

Las sedes del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS", que brinden atención a la ciudadanía, deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar a la ciudadanía el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital y asegurar así la gestión del reclamo.



El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones o en su versión física.

Cuando dos o más reclamos sean presentados por una misma persona y coincidan en la descripción del evento, la sede donde ocurrió la incidencia y el motivo del reclamo, el Responsable del Libro de Reclamaciones considerará únicamente el primer reclamo ingresado, debiéndose archivar los siguientes y notificar sobre este hecho al/la ciudadano/a en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles posterior al archivamiento.

Si el/la ciudadano/a, desiste del reclamo presentado, el Responsable del Libro de Reclamaciones procederá a su inmediato archivamiento.

5.1.3. Principios para la gestión de reclamos


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

 		Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"	
		Versión: 01	Fecha de aprobación:
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	
		Página 5 de 24	
		Aprobado por: Dirección Ejecutiva	

- **Gratuidad:** La gestión 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 gestionados sin exceder el plazo determinado.
- **Transparencia:** La gestión de los reclamos presentados por la ciudadanía tienen carácter público, se debe brindar y facilitar información fidedigna, completa y oportuna sobre el particular.

5.1.4. Motivos del reclamo

- **Trato profesional durante la atención.** Se refiere a las acciones que asume el/la servidor/a civil y la actitud que muestra al momento de brindar el servicio, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta el Programa. Se consideran aspectos que están relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, conocimiento, entre otros.
- **Información.** Se refiere a la capacidad de brindar información adecuada a las personas, tanto en los contenidos como en la forma de entrega. Se deben considerar elementos como el uso de un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como a la actitud de permitir una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, los horarios y plazos de atención, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del servicio.
- **Tiempo de atención.** Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el servicio provisto por el Programa, es decir, desde la espera por parte de la persona antes de ser atendido hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con el Programa. Se debe considerar el cumplimiento de los plazos establecidos.
- **Acceso a la prestación de los servicios.** Se refiere al conjunto de condiciones que proporciona el Programa para prestar el servicio a todas las personas de manera fácil e inclusiva, a través de los diferentes canales de atención con los que se cuenta. Se consideran aspectos como: la Infraestructura, seguridad, disponibilidad de los canales y horarios de atención, entre otros.
- **Resultado de la gestión o atención.** Se refiere a la capacidad del Programa de prestar servicios de forma correcta. Esto depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, los cuales deben tener correlato con la facilidad con que las personas puedan conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.
- **Confianza de la entidad ante las personas.** Referido a situaciones que afectan la legitimidad que el Programa genera en las personas. Se consideran aspectos como: la transparencia en los actos del servicio; la integridad alineada al cumplimiento de los valores, principios y normas éticos compartidos; entre otros.

	Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 6 de 24
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

- **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.

5.1.5. **Etapas del proceso de Gestión de reclamos**

La gestión de reclamos tiene las siguientes etapas:

- a) Registro del reclamo
- b) Atención y Respuesta
- c) Notificación de la respuesta.

5.1.6. **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 los datos indicados en el **Formato 6: Reporte anual de reclamos.**

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 Institucional, en cumplimiento del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

5.1.7. **De la mejora continua**


El/la responsable del Libro de Reclamaciones debe remitir semestralmente al Comité de Calidad, con copia a la Dirección Ejecutiva, quien tiene la responsabilidad de evaluar y proponer la mejora continua de los procesos en base a los reclamos y las acciones resultantes de la atención de las mismas, con el fin de proponer estándares de mejora en 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 de Calidad, para establecer, una solicitud de acción de mejora.

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

5.2. Responsabilidades

- 5.2.1. El/la responsable del Libro de Reclamaciones (titular o alterno), designado/a mediante Resolución Directoral, es el/la único/a encargado/a de dar respuesta a los reclamos que se presenten ante el Programa.



	Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 7 de 24
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

5.2.2. 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.


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

6. DESARROLLO


Etapa	Descripción	Responsable
Registro del reclamo	<p>Acceder al Libro de Reclamaciones a través de los siguientes canales de atención:</p> <p>a) Virtual: Se dispone de la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, cuyo acceso se da a través del portal web del Programa. (Ver Anexo 1: Hoja de Reclamación Digital)</p> <p>b) Físico: Se dispone del Libro de Reclamaciones que se encuentra ubicado en un lugar visible y de fácil acceso en los espacios físicos de atención a la ciudadanía. (Ver Formato 1: Hoja de Reclamación Física).</p> <p>Registrar el reclamo, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> En los espacios físicos de atención a la ciudadanía, 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. El reclamo debe contener información clara que permita conocer el problema; asimismo, se deben consignar los datos de la persona que brindó la atención o el servicio, y describir la situación que da lugar al reclamo. El/la ciudadano/a podrá complementar el registro de su reclamo presentando los medios o documentos que estime pertinente; la presentación de dichos sustentos no es de carácter obligatorio, por lo cual, el registro del reclamo no puede ser rechazado por no estar acompañado de estos. <p>Los reclamos presentados en lengua originaria no pueden ser rechazados; asimismo, todo reclamo y el proceso de gestión de este es totalmente gratuito.</p> <ul style="list-style-type: none"> Los reclamos independientemente del medio en que se registran siguen la misma ruta de atención. 	Ciudadano/a reclamante

	Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"			
		Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 8 de 24
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica		Aprobado por: Dirección Ejecutiva

Etapa	Descripción	Responsable
	<p>Asistir, orientar y apoyar a el/la ciudadano/a para que proceda al registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones físico o virtual, de ser necesario se facilitará según disponibilidad un equipo informático para que el/la ciudadano/a pueda acceder a la Plataforma Digital.</p> <p>Proporcionar, luego de registrado el reclamo, de forma inmediata una copia en versión física o digital del registro del reclamo.</p> <p>Considerar que si el/la ciudadano/a que realiza el reclamo, es analfabeto, no entiende el idioma español o presenta algún tipo de discapacidad, deberá brindar el soporte necesario para el registro del reclamo en la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones o en su versión física.</p>	<p>Responsable de Mesa de Partes de la Sede Central / Jefe de Unidad Territorial / Gestor Institucional de la Plataforma de Servicio, o, a el/la servidor/a designado/a por el Programa</p>
	<p>Comprobar si se ha registrado un reclamo por un medio distinto a la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones, el/la Responsable del Libro de Reclamaciones, debe trasladar de forma clara y precisa la información a la Plataforma Digital, incluyendo como referencia el reclamo inicial presentado.</p> <p>NOTA El traslado de la información debe realizarse en un plazo máximo de dos (02) días hábiles de recibido el reclamo.</p>	<p>Responsable del Libro de Reclamaciones</p>
<p>Atención del reclamo</p>	<p>Verificar el contenido de la Hoja de Reclamación, considerando los siguientes aspectos:</p> <p>a) En caso de no corresponder por competencia al Programa Nacional PAIS: se efectuará la derivación de la comunicación a la entidad competente, notificando de este hecho al administrado (Ver Formato N° 02: Derivación por competencia).</p> <p>b) En caso de referirse a otro tipo de comunicación diferente a reclamo (queja, denuncia u otro): se efectuará la derivación interna a la unidad de organización competente, bajo el procedimiento interno que corresponda, notificando de este hecho al administrado (Ver Formato N° 03: Respuesta para Denuncia/ queja u Otro).</p> <p>c) En caso corresponda a un reclamo que requiera ser atendido por el Programa Nacional PAIS: Verifica que la información consignada en la hoja de reclamación cuente con los datos suficientes que permitan atender el reclamo, describiendo los hechos y brindando información clara que permita su entendimiento.</p>	<p>Responsable del Libro de Reclamaciones</p>

	Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		Página 9 de 24
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

Etapa	Descripción	Responsable
	<ul style="list-style-type: none"> Observar el reclamo: En caso se determine que no se cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se notificará al ciudadano reclamante a través del medio indicado para recibir la respuesta o través del medio por el cual ingresó su reclamo, para que en un plazo no mayor a dos (02) días hábiles, cumpla con subsanar la información omitida o ampliar la descripción del hecho. Mientras se subsane la información, queda suspendido el plazo de atención y respuesta. Transcurridos los dos (02) días hábiles sin obtener respuesta del/la ciudadano/a, se procede a archivar el reclamo y se notifica de este hecho al/la ciudadano/a, sin perjuicio de que pueda interponer nuevamente el mismo reclamo consignando la información completa. Derivar al área competente: Verificado el contenido de la hoja de reclamación, el/la Responsable del Libro de Reclamaciones, deriva el reclamo a la unidad de organización competente que ha sido objeto de reclamo. 	
	<p>Tomar conocimiento del reclamo y conjuntamente con el/la servidor/a responsable de brindar el servicio reclamado, efectúan las acciones para analizar la información asociada al reclamo y formular la respuesta, explicando el hecho y brindando alguna precisión o medida correctiva a adoptar.</p> <p>Emitir el informe de descargo sobre el reclamo recibido en el Sistema de Gestión Documental. Proyecta la respuesta en la Plataforma Digital de reclamos y adjunta el informe de descargo. Deriva al Responsable del Libro de Reclamaciones.</p> <p>Considerar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> La atención del reclamo por 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. 	Jefe/a de la unidad de organización objeto del reclamo

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 10 de 24
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva



Etapa	Descripción	Responsable
Respuesta al/la ciudadano/a	<p>Revisar el proyecto de respuesta y, de no encontrar observaciones, elabora la respuesta para el ciudadano, según los formatos establecidos en la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones (Ver Formato N° 04: Respuesta a Reclamo Aceptado / Formato N° 05: Respuesta a Reclamo Denegado)</p> <p>NOTA: La respuesta al/la ciudadano/a debe resumir las acciones o gestiones realizadas en virtud al reclamo y las medidas correctivas adoptadas para dar solución al mismo.</p> <p>Notificar al/la ciudadano/a la respuesta al reclamo presentado, según el medio elegido en la hoja de reclamación. Las opciones de notificación son las siguientes:</p> <p>a) Notificación al domicilio: Se realiza a partir del día siguiente de emitida la respuesta. En caso el/la ciudadano/a no hubiera consignado la dirección completa o esta no exista, se notificará a la dirección que figuré en el DNI o carné de extranjería. El término de la distancia para la notificación en el domicilio no está incluido dentro del plazo de treinta (30) días hábiles.</p> <p>b) Notificación en la Sede de la Entidad: Se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta. El/la ciudadano/a tendrá un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo de atención del reclamo.</p> <p>c) Notificación por Correo electrónico: Se realiza el mismo día de emitida la respuesta, al correo consignado en la hoja de reclamación.</p> <p>d) Notificación por mensaje de texto (SMS): Se realiza el mismo día de emitida la respuesta, al número celular alcanzado por el/la ciudadano/a.</p>	Responsable del Libro de Reclamaciones

7. FORMATOS

- **Formato 1:** Hoja de Reclamación Física.
- **Formato 2:** Derivación por competencia.
- **Formato 3:** Respuesta para Queja/Denuncia/ u Otro.
- **Formato 4:** Respuesta de Reclamo Aceptado.
- **Formato 5:** Respuesta de Reclamo Denegado.
- **Formato 6:** Reporte anual de reclamos.

8. ANEXOS

- **Anexo 1:** Hoja de Reclamación Digital (Plataforma).
- **Anexo 2:** Aviso del Libro de Reclamaciones.
- **Anexo 3:** Diagrama simplificado de la atención de reclamaciones.
- **Anexo 4:** Preguntas frecuentes.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 	Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 11 de 24
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

Formato 1: Hoja de Reclamación Física

LOGO DE LA ENTIDAD

Libro de reclamaciones
(D.S. N° 007-2020-PCM)

N° de hoja de reclamación: _____

Nombre de la sede: _____ Dirección de la sede: _____ Fecha de registro: ____/____/____

REGISTRO - HOJA DE RECLAMACIÓN

Lamentamos el inconveniente. Para darte una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información.

I. CUÉNTANOS ¿QUÉ SUCEDIÓ?

1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?

Si se requiere por "No" marque una alternativa

Sí No

 Teléfono Página institucional Correo electrónico
 Chat Red social

2. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo? ____/____/____

3. ¿Aproximadamente a que hora sucedió? _____

4. **Describimos ¿qué sucedió?**
Cuéntanos cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo, de la manera más detallada posible.


II. INFORMACIÓN ADICIONAL

1. **Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo dos opciones.**

Trato profesional en la atención:
(La persona que te atendió no te hizo de forma adecuada)

Tiempo:
(Hubo demoras antes y/o durante la atención que recibiste)

Procedimiento:
(No se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este)

	Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 13 de 24
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

Formato 2: Derivación por competencia

LOGO DE LA ENTIDAD

RESPUESTA AL RECLAMO N° (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) **(nombre de la persona)**,

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.


Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de **(nombre de la entidad competente)** porque **(describir las razones de la no competencia)**; razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento **(número de documento)**, el **(fecha de derivación del documento)**, para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto.

Asimismo, la entidad competente tiene un plazo de hasta treinta (30) días hábiles para darle una respuesta a partir de recibido el reclamo* .

Atentamente,
Firma
Nombre de el/la Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)**

* Aplica sólo en caso sea un reclamo.

** De carácter opcional

	Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 14 de 24
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

Formato 3: Respuesta para Queja/Denuncia/ u Otro

LOGO DE LA ENTIDAD

RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) **(nombre de la persona)**,


Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que no corresponde ser atendido como un reclamo, porque **(explicar la razón de por qué no es reclamo)**. Sin embargo, se ha derivado a **(UO competente)** para conocimiento y fines.

Adicionalmente, le informamos que puede comunicarse con **(UO competente)** a través de **(datos de los canales con los que cuenta la UO competente)**.

Atentamente,
Firma
Nombre de el/la Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)**

** De carácter opcional

	Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 15 de 24
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

Formato 4: Respuesta de Reclamo Aceptado

LOGO DE LA ENTIDAD

RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) **(nombre de la persona)**,

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en ese sentido, manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.


Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que **(explicar las razones/sustento de la respuesta)**.

Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos **(explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad)**

Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,
Firma
Nombre de el/la Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)**

** De carácter opcional

	Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 16 de 24
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

Formato 5: Respuesta de Reclamo Denegado

LOGO DE LA ENTIDAD

RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) **(nombre de la persona)**,

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.



Le informamos que, considerando **(detallar las razones/sustento de la respuesta)**, su reclamo ha sido DENEGADO.

En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida puede comunicarse a través de **(datos de los canales con los que cuenta la entidad)**.

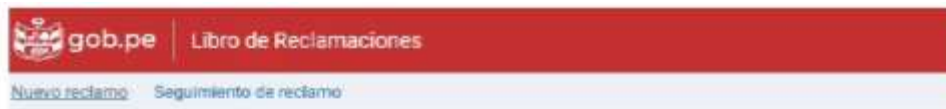
Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,
Firma
Nombre de el/la Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)**

** De carácter opcional

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
		Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 18 de 24
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva	

Anexo 1: Hoja de Reclamación Digital (Plataforma Digital)



Ingresar tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:



Cuéntanos ¿Qué sucedió?

1. ¿En qué entidad ocurrió la situación que origina tu reclamo?

Presidencia del Consejo de Ministros
2. ¿En qué sede te encontrabas?

Seleccione sede

El problema no ocurrió en una sede física.
3. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?

04/06/2020
4. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?

09:11
5. **Describe**nos ¿qué sucedió?

Detalla cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo de la manera más detallada posible.


Quedan 4000 caracteres.
6. **Adjuntar archivos (opcional)**

Puedes subir un máximo de 20 MB en fotos, videos y/o textos que ayuden a evidenciar tu reclamo.

Sube tu archivo


Tipos de archivos permitidos .jpg .jpeg .png .mp3 .mp4 .pdf .txt

Continuar >

	Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 19 de 24
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

Ingresa tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:



Información adicional

1. **Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo 2 opciones.**


- Trato profesional en la atención:** la persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada.
- Tiempo:** hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste.
- Procedimiento:** no se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este.
- Infraestructura:** el ambiente en el que se realizó la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en un sitio inseguro.
- Información:** la orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa.
- Resultado:** no se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio.
- Confianza:** ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad.
- Disponibilidad:** el medio de atención (virtual, presencial o telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos.
- Otro:

2. **¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo?**

Sí
 No

[← Regresar](#)

[Continuar >](#)


	Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 20 de 24
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva


Libro de Reclamaciones

[Nuevo reclamo](#) · [Seguimiento de reclamo](#)

Ingresa tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:



Tus datos personales

1. Tipo de documento

Seleccione: ▼

2. Número de documento

3. Nombres y apellidos

4. Envío de la respuesta

Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo.

Quiero recibirla por correo electrónico

Quiero recoger una copia en Sede Schell

Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio

Quiero recibirla por celular

5. Notificaciones del avance (opcional)

Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo


Correo electrónico

Mensaje de texto (SMS)

Acepto la política de privacidad

[←
Regresar](#)

→
Finalizar

	Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 21 de 24
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

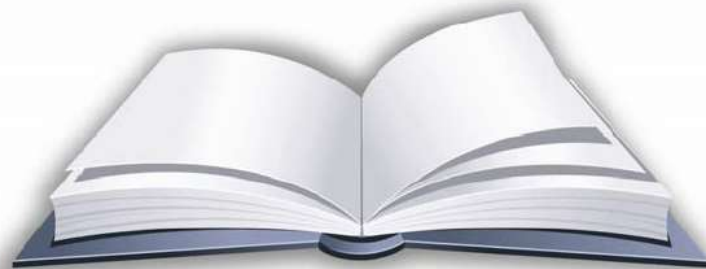
Anexo 2: AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

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° 007-2020-PCM

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 	Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 22 de 24
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

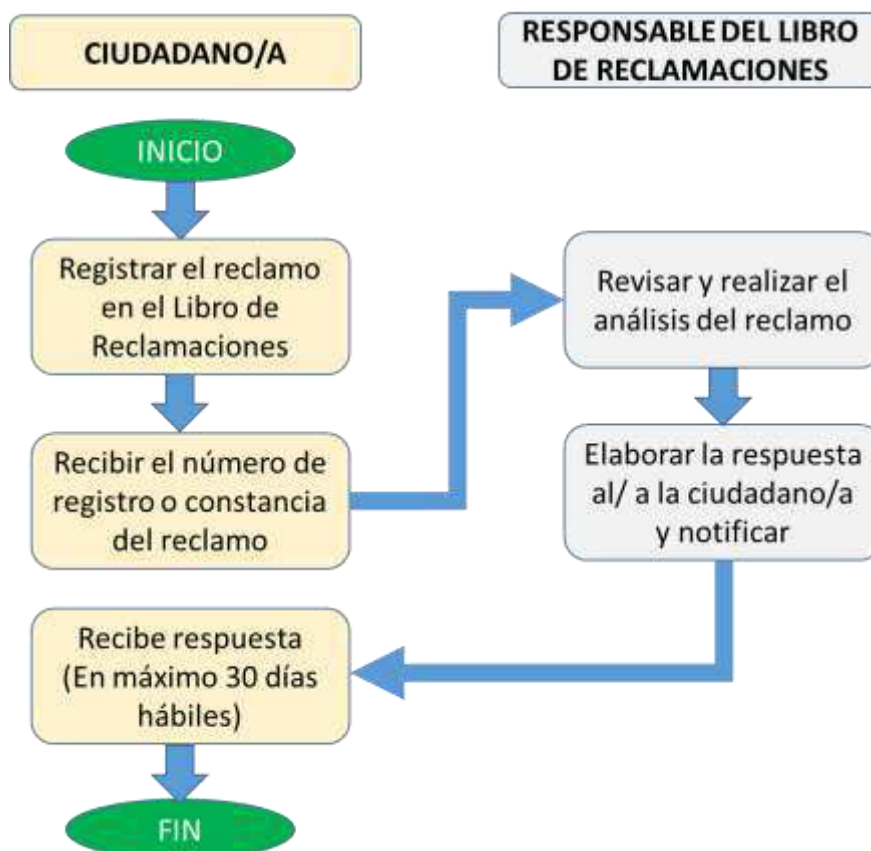
Anexo 3: DIAGRAMA SIMPLIFICADO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES



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



ATENCIÓN DE RECLAMACIONES



 	Atención de reclamos presentados en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 23 de 24
Código: PAIS.GA.P.37	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

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 66 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

2. ¿Dónde y cómo puedo presentar una Reclamación?

Los reclamos deben consignarse a través de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones o mediante los Libros de Reclamaciones físicos que el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS" pone a disposición en sus centros de atención a 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 expresar la insatisfacción o disconformidad por un servicio prestado por la entidad. Asimismo, los reclamos deben guardar correspondencia con las disposiciones establecidas en el Artículo 4 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

En caso de quejas por defectos en la tramitación, corresponde seguir el trámite establecido en el artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-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".

9. FLUJOGRAMA

FLUJOGRAMA PARA LA ATENCION DE RECLAMOS

