



Resolución Directoral

N° 57 -2019-MIDIS/PNPAIS

Lima, 16 MAYO 2019

VISTOS:

El Informe N° 91-2019-MIDIS/PNPAIS-UPP, de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; y el Informe Legal N° 161-2019-MIDIS/PNPAIS-UAJ, emitido por la Unidad de Asesoría Jurídica; y;

CONSIDERANDO:

Que, el Programa Nacional Tambos fue creado mediante Decreto Supremo N° 016-2013-VIVIENDA, como plataforma de prestación de servicios y actividades del Sector, así como de otros sectores que brinden servicios y actividades orientados a la población rural y rural dispersa, que permitan mejorar su calidad de vida, generar igualdad de oportunidades y desarrollar o fortalecer sus capacidades productivas individuales y comunitarias;

Que, a través del Decreto Supremo N° 012-2016-MIDIS, se aprobó la transferencia del Programa Nacional Tambos del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 013-2017-MIDIS, se constituyó el 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 Resolución Directoral N° 076-2018-MIDIS/PNPAIS, se aprobó el Procedimiento "Control y Registro de documentos normativos" el mismo que define al Procedimiento como el documento que proporciona información sobre el desarrollo y ejecución de los procesos y/o subprocesos de manera coherente; describiendo en forma genérica sus actividades;

Que, a través del Memorándum N° 153-2019-MIDIS/PNPAIS-UA, la Unidad de Administración del Programa, propone para su aprobación el Procedimiento para la atención de sugerencias presentadas al Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social";

Que, mediante el Informe N° 91-2019-MIDIS/PNPAIS-UPP, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, indica que el proyecto del Procedimiento: "Atención de Sugerencias presentadas al Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS", es necesaria en el sentido de contar con instrumentos que establezcan las pautas para la atención de sugerencias realizadas por los ciudadanos al PNPAIS, a fin de mejorar continuamente los servicios, emitiendo opinión favorable a la propuesta de documento



normativo;

Que, mediante el Informe Legal N° 161-2019-MIDIS/PNPAIS-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica considera legalmente viable la propuesta del Procedimiento de Atención de Sugerencias presentadas al Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS", formulada por la Unidad de Administración, conforme a lo regulado en la Resolución Directoral N° 076-2018-MIDIS/PNPAIS;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 016-2013-VIVIENDA modificado por el Decreto Supremo N° 013-2017-MIDIS, la Resolución Ministerial N° 263-2017- MIDIS que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS" y la Resolución Directoral N° 076-2018-MIDIS/PNPAIS, denominada "Control y Registro de documentos normativos";

Con el visto de la Jefa de la Unidad de Administración, Unidad de Planeamiento y Presupuesto y la Unidad de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:


Artículo 1°.- Aprobar el "Procedimiento: Atención de Sugerencias presentadas al Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS" (Código PAIS.GA.P.20), el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Encargar a la Unidad de Administración que disponga las acciones necesarias para la debida y oportuna notificación de la presente resolución al Coordinador Técnico, a los jefes de las unidades orgánicas y a los jefes de las unidades territoriales, así como disponer la publicación en el portal web del Programa Nacional PAIS.

Regístrese y comuníquese.




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

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	Atención de sugerencias presentadas al Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
		Versión: 01	Fecha de Aprobación: 16/05/2019	Página: 1 de 9
Código: PAIS.GA.P.20	Elaborado por: Administración	Unidad de	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNPAIS

Procedimiento:
Atención de sugerencias presentadas al Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS" (PAIS.GA.P.20)

CONTROL DE EMISION Y CAMBIOS						
Versión N°	Fecha	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
01	16/05/2019	Nuevo Procedimiento	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	Atención de sugerencias presentadas al Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
		Versión: 01	Fecha de Aprobación: 16/05/2019	Página: 2 de 9
Código: PAIS.GA.P.20	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNPAIS	

1. OBJETIVO

Definir las pautas para la atención de las sugerencias presentadas por los/as ciudadanos/as a través de los canales que dispone el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS", promoviendo una activa participación para mejorar continuamente sus servicios.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación para todo el personal que labora o presta servicios en el Programa Nacional PAIS, bajo cualquier modalidad de contratación.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS


- **Ciudadano:** Para efectos de 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.
- **Unidad responsable de la Atención de Sugerencias:** Unidad encargada de efectuar la recopilación y declarar la viabilidad de las sugerencias propuestas por los/las ciudadanos/as. En el caso del PNPAIS será la Unidad de Planeamiento y Presupuesto.
- **Sugerencia:** Propuesta formulada por los/las ciudadanos/as, en forma individual o colectiva, en la que se transmite una idea con la que se pretende mejorar los servicios que presta una Entidad.
- **Unidad Competente:** Unidad Orgánica responsable del proceso materia de la sugerencia.
- **Viable:** Dicho de un asunto que, por sus circunstancias, tiene probabilidades de poderse llevar a cabo.
- **SGI:** Sistema de Gestión Integrado
- **JUT:** Jefe/a de la Unidad Territorial
- **UPP:** Unidad de Planeamiento y Presupuesto
- **PNPAIS:** Programa Nacional PAIS



4. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Legislativo N° 1446, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Legislativo N° 1246, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- Decreto Legislativo N° 1256, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 012-2016-MIDIS, que aprueba la transferencia del Programa Nacional Tambos del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Decreto Supremo N° 013-2017-MIDIS, el cual constituye el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS" sobre la base del Programa Nacional Tambos.
- Resolución Ministerial N° 263-2017-MIDIS, a través de la cual se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS".
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 285-2017-MIDIS, que aprueba el "Manual para la Orientación y Atención a la Ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas Sociales adscritos".
- Resolución Ministerial N° 47-2019-MIDIS, a través de la cual se aprueba el Manual N° 002-2019-MIDIS, para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales Adscritos.



 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	Atención de sugerencias presentadas al Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS"		
		Versión: 01	Fecha de Aprobación: 16/05/2019	Página: 3 de 9
Código: PAIS.GA.P.20	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNPAIS	

5. RESPONSABILIDADES Y/O GENERALIDADES

5.1 Generalidades

5.1.1 Naturaleza de la Sugerencia

La sugerencia está orientada a mejorar la calidad de los servicios y actividades que brinda el Programa Nacional PAIS, así como elevar el nivel de satisfacción de los/las ciudadanos/as. Es presentada por los/las ciudadanos/as en forma individual o colectiva, a través de medios físicos utilizando la Hoja de Sugerencias (Formato N° 01) o cualquier otro medio escrito, depositado en el Buzón de Sugerencias, o a través de medios virtuales dispuestos para tal fin.

5.1.2 Contenido de la Sugerencia

La sugerencia física o virtual debe contener lo siguiente:


- a. Contenido mínimo a ser completado por el ciudadano.
 - Fecha de registro de la sugerencia.
 - Consignar los datos del órgano, unidad orgánica o local.
 - Consignar los datos del procedimiento, trámite o actividad al cual va dirigida la sugerencia.
 - Descripción de la sugerencia.
- b. Contenido opcional a ser completado por el ciudadano.
 - Modalidad de notificación.
 - Nombre de la persona que presenta la sugerencia, documento de identidad, domicilio, distrito, provincia, departamento, teléfono, correo electrónico y firma (Estos datos no son obligatorios, la sugerencia puede ser anónima).
 - Consignar los datos de la sede donde se presenta la sugerencia: Sede Central del Programa Nacional PAIS, Unidad Territorial o Plataforma de Servicios, según corresponda.
- c. Contenido mínimo a ser completado por el Programa
 - Número de registro de la sugerencia (Número predeterminado en formato físico o virtual).
 - Complementar aquellos datos de contenido opcional que no fueron registrados por el ciudadano.
 - Acciones a ser adoptadas por el Programa Nacional PAIS.



5.1.3 Modalidades para su Presentación

La sugerencia puede ser presentada por medio físico o virtual, en ambos casos esta puede ser de forma anónima:

- a. **Físico:** Se dispondrá del Buzón de Sugerencias y de la Hoja de Sugerencias (Formato N° 01), ambos se encontrarán ubicados en un lugar visible y de fácil acceso en la Sede Central, Unidades Territoriales y Plataformas de Servicios. También se podrán presentar sugerencias con un escrito simple, siempre que se cumpla con el contenido mínimo estipulado.
- b. **Virtual:** Se dispondrá de medios virtuales para la presentación de las sugerencias, los cuales deberán ubicarse en el Portal web del Programa y deberán contener los datos requeridos en la Hoja de Sugerencias. Al término del registro se deberá enviar una alerta al Responsable de la Atención de Sugerencias.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS			Atención de sugerencias presentadas al Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"	
	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 16/05/2019	Página: 4 de 9		
Código: PAIS.GA.P.20	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNP AIS		

5.1.4 Difusión de los buzones de sugerencia

En la Sede Central, Unidades Territoriales y Plataformas de Servicios se publicarán los avisos que indiquen la existencia de los Buzones de Sugerencia y de la Hoja de Sugerencias, asimismo, se deberá difundir, el derecho que poseen los/las ciudadanos/as para utilizarlos cuando lo consideren conveniente.

5.1.5 En caso se reciba una sugerencia que no corresponda al PNP AIS sino a otra entidad, se remitirá la sugerencia a dicha entidad a través de la Dirección Ejecutiva.


5.2 Responsabilidades

- El/la Responsable de Mesa de Partes de la Sede Central/ Jefe/a de Unidad Territorial y/o Gestor/a Institucional de la Plataforma de Servicio** debe orientar y apoyar a el/la ciudadano/a en el llenado de la Hoja de Sugerencias, así como respecto a los procedimientos a seguir en caso quiera interponer reclamos, quejas y/o denuncias u otros servicios de atención.
- El/la Jefe/a de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto** es responsable de recopilar, documentar, evaluar la viabilidad de la sugerencia, proponer y verificar su implementación, según corresponda, y dar respuesta a la sugerencia presentada por el/la ciudadano/a.
Asimismo, es responsable de llevar el registro de las sugerencias presentadas, debiendo informar semestralmente a la Dirección Ejecutiva, para tal efecto designa a un responsable de atención de sugerencias dentro de la unidad.
- El/la Jefe/a de la Unidad orgánica competente** es el/la responsable de elaborar el informe técnico proponiendo la posible acción o medida a adoptar como resultado de la sugerencia recibida, o emite la desestimación de la sugerencia.
- El/la Jefe/a de la Unidad de Comunicación e Imagen** es responsable de elaborar y disponer la difusión de los avisos en los que se indica la existencia del Buzón de Sugerencia y del Formato N° 01- Hoja de Sugerencias, y el derecho que poseen los/as ciudadanos/as para utilizarlo.

6. DESARROLLO

Etapa	Descripción	Responsable
1. Registro y recopilación de la sugerencia	Canal Presencial Asiste, orienta y apoya a el/la ciudadano/a en el llenado del Formato N° 01 – Hoja de Sugerencias, brindando la asistencia necesaria. Complementa los datos de contenido opcional que no son registrados por el ciudadano en dicho formato.	Responsable de Mesa de Partes de la Sede Central / JUT / Gestor/a Institucional
	Asimismo, brinda el soporte necesario para el registro de la sugerencia, si el ciudadano/a, es analfabeto, no entiende el idioma español o presenta algún tipo de discapacidad.	
	Canal Virtual Asiste, orienta y apoya a el/la ciudadano/a en el llenado de la Hoja de Sugerencias a través de medio virtual, pudiendo facilitar un equipo para el registro de la sugerencia.	
En caso el ciudadano requiera interponer un reclamo en lugar de una sugerencia, se procederá acorde al "Protocolo para la atención de reclamos presentados en el PNP AIS".		




 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	Atención de sugerencias presentadas al Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
		Versión: 01	Fecha de Aprobación: 16/05/2019	Página: 5 de 9
Código: PAIS.GA.P.20	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNPAS	

Etapa	Descripción	Responsable
1. Registro y recopilación de la sugerencia	En el caso de la Sede Central, el Responsable de atención de sugerencias de la UPP realiza la apertura del buzón de sugerencias y recopila las Hojas de Sugerencias o escritos ingresados durante la semana. La apertura se realiza el último día hábil de la semana y al finalizar el horario de atención a la ciudadanía.	Responsable de la atención de sugerencias (UPP) / JUT / Gestor/a Institucional
	En el caso de las Unidades Territoriales y Plataformas de servicios, el/la Jefe/a de Unidad Territorial o Gestor/a Institucional, según sea el caso, escanea las Hojas de Sugerencias o escritos presentados y los envía al Responsable de la Atención de Sugerencias de la UPP, durante la mañana del siguiente día hábil posterior a la apertura del Buzón de Sugerencias.	
	Recopila las sugerencias ingresadas en medio físico o virtual (página web del Programa).	Responsable de la atención de sugerencias (UPP)
2. Revisión de la sugerencia	Revisa y evalúa la viabilidad o no de la sugerencia, y deriva a la Unidad Orgánica competente que ha sido objeto de la recomendación o sugerencia, con copia a el/la Coordinador/a del Sistema de Gestión Integrado (SGI).	Responsable de la atención de sugerencias (UPP)
	En el plazo de 5 días hábiles de recibida la sugerencia elabora el informe técnico proponiendo la posible acción o medida a adoptar o desestimación de la sugerencia, estableciendo plazos para la implementación de la medida propuesta cuando sea procedente la atención de la sugerencia.	Jefe/a de la Unidad Orgánica competente
	Posteriormente, deriva este informe al Responsable de la atención de sugerencias de la UPP. En caso de adoptarse una mejora, coordinará con el/la Especialista del SGI para el seguimiento respectivo a través del Formato de solicitud de acción de mejora (SAM), de ser el caso, acorde al procedimiento "Gestión de la Mejora" (PAIS.GC.GM.P.01). Las mejoras adoptadas deben enmarcarse en enfoques de interculturalidad, género, discapacidad, servicios al ciudadano, simplificación administrativa y modernización del Estado, en cumplimiento de las políticas nacionales.	
3. Respuesta al/la ciudadano/a	Revisa el informe de la Unidad Orgánica competente con la medida a adoptar o desestimación de la sugerencia, en base al cual elabora un informe técnico a la Jefatura de UPP, y en el plazo de 5 días hábiles, emite una carta o envía correo electrónico, según sea el caso ¹ , al ciudadano/a en respuesta a su sugerencia. La respuesta debe enfocarse en agradecer el interés del/la ciudadano/a en mejorar los procesos del Estado, en especial los del Programa Nacional PAIS, e informar sobre las acciones a realizarse como resultado de su sugerencia al Programa. De efectuarse la respuesta mediante correo electrónico se debe solicitar a el/la ciudadano/a, la conformidad de recepción del mensaje	Responsable de la atención de sugerencias (UPP)

¹ Según la opción marcada en la Hoja de Sugerencias.



 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	Atención de sugerencias presentadas al Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"		
		Versión: 01	Fecha de Aprobación: 16/05/2019	Página: 6 de 9
Código: PAIS.GA.P.20	Elaborado por: Unidad de Administración	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNP AIS	

Etapa	Descripción	Responsable
	<p>Registra en la parte final del Formato "N° 01 – Hoja de Sugerencias" las acciones adoptadas respecto a la atención de la sugerencia, suscribiendo la misma.</p> <p>La respuesta al/la ciudadano/a, sólo se brindará en los casos en que la sugerencia no haya sido ingresada de manera anónima.</p>	
4. Seguimiento y cierre de las sugerencias	<p>Lleva el registro de las sugerencias según Formato N° 02 – Registro de sugerencias, realiza el seguimiento e informa semestralmente a la Dirección Ejecutiva.</p> <p>El registro debe contener como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de presentación y número de sugerencia. • Datos del/la ciudadano/a (en caso no sea anónima). • Lugar de la sugerencia. • Descripción de la sugerencia. • Estado de la sugerencia. • Documento y fecha de respuesta al/la ciudadano/a (en caso no sea anónima). • Acciones a adoptar. • Resultado de la implementación de acciones • Fecha de cierre. 	Responsable de la atención de sugerencias (UPP)


7 FORMATOS

- Formato N° 01: Hoja de Sugerencias.
- Formato N° 02: Registro de Sugerencias.


8 ANEXO

- Anexo N° 01: Flujoograma del proceso de atención de sugerencias.



 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS		Atención de sugerencias presentadas al Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS"		
	Código: PAIS.GA.P.20	Elaborado por: Unidad de Administración	Versión: 01	Fecha de Aprobación: 16/05/2019	Página: 7 de 9
		Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNPAS		

FORMATO N° 01: HOJA DE SUGERENCIAS

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Código del formato Versión
HOJA DE SUGERENCIA TU OPINIÓN NOS INTERESA	
I. REGISTRO DE LA SUGERENCIA	
Fecha <input style="width: 100px;" type="text"/>	N° de Registro <input style="width: 100px;" type="text" value="20__-PNPAIS"/>
II. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO (DATOS OBLIGATORIOS)	
TIPO DE DOCUMENTO <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> RUC <input type="checkbox"/> OTROS	N° DEL DOCUMENTO <input style="width: 150px;" 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: 150px;" type="text"/>
CORREO ELECTRÓNICO <input style="width: 150px;" type="text"/>	
DOMICILIO: Av./Calle./Jr./Psje: <input style="width: 300px;" type="text"/>	
N°/Dpto./Int: <input style="width: 50px;" type="text"/>	
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	
III. DESCRIPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA	
Órgano/ Unidad Orgánica/Local: _____	Señalar a qué órgano, unidad orgánica o local va dirigida la sugerencia
Ubicación: _____	Señalar Plataforma de Servicios/ Oficina UT/ Sede Central donde presenta la sugerencia
Procedimiento, trámite o actividad: _____	Señalar el procedimiento, trámite o actividad a que hace referencia la sugerencia
DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA	
<div style="text-align: center; border-top: 1px solid black; margin-top: 50px;"> FIRMA DEL CIUDADANO </div>	
IV. ACCIONES ADOPTADAS (PARA SER COMPLETADO POR EL MIDIS O SUS PROGRAMAS SOCIALES)	
Fecha _____	Nombre del responsable _____
Firma _____ Titular del órgano o la unidad orgánica	



ANEXO N° 01: FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS

