



Resolución Ministerial

N° 033-2018-MIDIS

Lima, 31 ENE. 2018

VISTOS: El Informe N° 13-2018-MIDIS/SG/OGPPM, de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; los Informes N° 130-2017-MIDIS/SG/OGPPM/OM, y N° 06-2018-MIDIS/SG/OGPPM/OM, de la Oficina de Modernización; el Memorando N° 002-2018-MIDIS/VMPS/DGCGPS, de la Dirección General de Calidad de la Gestión de los Programas Sociales; y el Informe N° 036-2018-MIDIS/SG/OGAJ, de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29792, se creó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, determinándose su ámbito, competencias, funciones y estructura orgánica básica; asimismo, se estableció que el sector Desarrollo e Inclusión Social comprende a todas las entidades del Estado, de los tres niveles de gobierno, vinculados con el cumplimiento de las políticas nacionales en materia de promoción del desarrollo social, la inclusión y la equidad;


Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 034-2016-MIDIS/SG, se aprobó el "Plan para Mejorar la calidad de Atención a la Ciudadanía del Sector Desarrollo e Inclusión Social", con el objetivo de lograr una atención de calidad al ciudadano que se acerca al Sector a través de la prestación de un servicio eficaz y oportuno a las necesidades de orientación y atención que requiera cada uno de los usuarios y la ciudadanía en general, en el territorio nacional; en cuyo Plan de Mejora N° 10 señala: "Estandarizar el procedimiento para la atención del Libro de Reclamaciones en el MIDIS y los Programas Sociales;


Que, en el marco del mencionado Plan, así como del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental (OAC) mediante Informe N° 033-2017-MIDIS/SG/OAC, emite opinión técnica y solicita a la Secretaría General, entre otros, la aprobación del proyecto de "Manual para la atención de reclamos en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y los Programas Sociales adscritos", con la finalidad de estandarizar el procedimiento de atención de reclamos que presenten los ciudadanos;


Que, el presente Manual tiene como objetivo establecer las pautas y criterios para la adecuada y oportuna atención de las reclamaciones que sean presentadas por personas naturales o jurídicas ante el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) y sus Programas Sociales adscritos; asimismo, sus disposiciones son de aplicación obligatoria por parte de todos/as los/as funcionarios/as y servidores/as civiles sujetos a cualquier modalidad contractual que presten servicios en los órganos y/o unidades orgánicas que forman parte del MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, a nivel nacional;

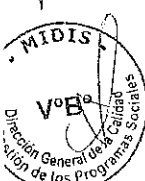



Que, mediante la Resolución de Secretaría General N° 032-2012-MIDIS/SG, se aprobó la Directiva N° 05-2012-MIDIS/SG: "Lineamientos Generales para el uso del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", con el objetivo de establecer el procedimiento de atención de reclamos formulados por los usuarios del MIDIS a través de su Libro de Reclamaciones;

Que, mediante Informe N° 130-2017-MIDIS/SG/OGPPM/OM, la Oficina de Modernización reformula y ratifica la necesidad de aprobar el proyecto de Manual, a partir de su formulación inicial por parte de OAC; señala además que para ello, se contó con la participación y las propuestas de los responsables de la atención de los Libros de Reclamaciones de los Programas Sociales adscritos al MIDIS; asimismo, señala que se ha mantenido y privilegiado las disposiciones que regulan aspectos estandarizados de cada Programa Social;


Que, a través del Memorando N° 002-2018-MIDIS/VMPS/DGCGPS, la Dirección General de Calidad de la Gestión de los Programas Sociales, en el marco de sus funciones, hace suyo el Informe N° 002-2018-MIDIS/VMPS/DGCGPS/DMC, de la Dirección de Mejora de la Calidad de la Gestión de los Programas Sociales, mediante el cual emite opinión favorable a la reformulación del proyecto de Manual;

Que, mediante Informe N° 13-2018-MIDIS/SG/OGPPM, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización hace suyo y remite el Informe N° 06-2018-MIDIS/SG/OGPPM/OM, de la Oficina de Modernización, en el cual sustenta técnicamente la reformulación del proyecto del Manual y señala que se han recogido las recomendaciones y/o propuestas de mejora a dicho proyecto formuladas por los órganos y unidades orgánicas competentes, el mismo que cuenta con la revisión y conformidad de la Dirección General de Calidad de la Gestión de los Programas Sociales;

Que, en atención a lo expuesto, resulta pertinente derogar la Resolución de Secretaría General N° 032-2012-MIDIS/SG, que aprueba la Directiva N° 05-2012-MIDIS/SG: "Lineamientos Generales para el uso del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social";

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-MIDIS, modificado por Decreto Supremo N° 008-2017-MIDIS; y el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar el "Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos"; así como sus cuatro (04) Anexos, según el texto que, como anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

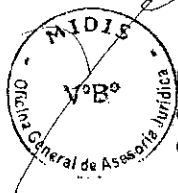


Resolución Ministerial

Artículo 2.- Derogar la Resolución de Secretaría General N° 032-2012-MIDIS/SG, que aprueba la Directiva N° 05-2012-MIDIS/SG: "Lineamientos Generales para el uso del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".



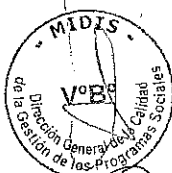
Artículo 3.- Los Programas Sociales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, en lo que corresponda, deben adecuar sus protocolos o lineamientos internos, a las disposiciones previstas en el Manual que se aprueba en el artículo 1 de la presente resolución, en lo que resulte aplicable.



Artículo 4.- Disponer la notificación de la presente resolución y su anexo a las Direcciones Ejecutivas de los Programas Sociales; así como a los órganos y unidades orgánicas de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, para su cumplimiento.

Artículo 5.- Disponer la publicación de la presente resolución y su anexo en el Portal Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (www.midis.gob.pe), y en los portales institucionales de los Programas Sociales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Regístrese y comuníquese.



Jorge Enrique Meléndez Celis
MINISTRO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

SECRETARÍA GENERAL

Fecha de vigencia: 31/01/2018

Página 1 de 12

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES PRESENTADAS EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL Y EN SUS PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

MANUAL N° 001 -2018-MIDIS

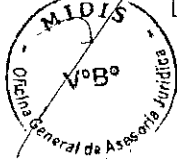
Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 033 -2018-MIDIS

Etapa	Responsable	Visto Bueno y sello
Formulado por:	José Alex Fiestas Ramírez	
Cargo:	Jefe de la Oficina Atención al Ciudadano y Gestión Documental	
Fecha:	13/12/2017	
Revisado por:	Teresa Liliana Trasmonte Abanto	
Cargo:	Jefa de la Oficina de Modernización	
Fecha:	10/01/2018	
Revisado por:	Luis Humberto Ñañez Aldaz	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Fecha:	10/01/2018	
Revisado por:	Percy Antonio Curi Portocarrero	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica	
Fecha:	24/01/2018	
Revisado por:	Jorge Antonio Apoloni Quispe	
Cargo:	Viceministro de Prestaciones Sociales.	
Fecha:	08/01/2018	
Aprobado por:	Jorge Enrique Meléndez Celis	
Cargo:	Ministro de Desarrollo e Inclusión Social	
Fecha:	31/01/2018	



HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación 1/	Textos Modificados 2/	Responsable 3/
01		Documento inicial		OAC



Notas:

- 1/ Justificación de la nueva versión del documento, puede darse en los casos de:
 - a) Modificación, b) Actualización, c) Reestructuración.
- 2/ Señalar los párrafos, secciones, literales que se han incorporado.
- 3/ Señalar la unidad orgánica que solicita la nueva versión del documento e Indicar el informe sustentatorio





1. OBJETIVO

Establecer las pautas y criterios para la adecuada y oportuna atención de las reclamaciones que sean presentadas por personas naturales o jurídicas ante el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) y sus Programas Sociales adscritos.

2. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en el presente documento son de aplicación obligatoria por parte de todos/as los/as funcionarios/as y servidores/as civiles sujetos a cualquier modalidad contractual que presten servicios en los órganos y/o unidades orgánicas que forman parte del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos a nivel nacional.

3. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales.
- 3.2. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 3.3. Decreto Legislativo N° 1246, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- 3.4. Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
- 3.5. Decreto Supremo N° 006-2017-MIDIS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales, modificado por Decreto Supremo N° 008-2017-MIDIS.
- 3.6. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM-SGP, aprueban el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- 3.7. Resolución de Secretaría General N° 034-2016-MIDIS/SG, aprueban el Plan para Mejorar la calidad de Atención a la Ciudadanía en el Sector Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.8. Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones".



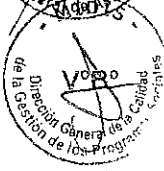
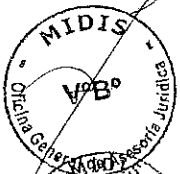
4. CONTENIDOS GENERALES

4.1. RESPONSABILIDADES

- 4.1.1. El/La responsable del Libro de Reclamaciones designado/a mediante dispositivo legal en el MIDIS y en sus Programas Sociales adscritos, es el/la único/a encargado/a de la atención de los reclamos que se consignan en el Libro de Reclamaciones dispuestos en medio físico o virtual.

Además, es el/la encargado/a de supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente manual y de los plazos establecidos en el mismo. Así también, es responsable de implementar las medidas necesarias para mejorar la atención de los reclamos.

- 4.1.2. El/La titular del órgano o unidad orgánica del MIDIS o de sus Programas Sociales adscritos, así como el/la funcionario/a o servidor/a público/a, cuyo servicio haya sido objeto de reclamación, es responsable de adoptar las medidas correctivas pertinentes e informar de las acciones realizadas y efectuadas.





PERU

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el MIDIS y en sus Programas Sociales adscritos.

Fecha de aprobación: 31/10/2018

Página: 4 de 12

En caso, que el/la titular de la unidad orgánica que realiza funciones de atención al/a la ciudadano/a en el MIDIS o en sus Programas Sociales adscritos, es a la vez el/la responsable del Libro de Reclamaciones, de atender al/a la ciudadano/a y de informar de las acciones adoptadas al/a la jefe/a inmediato/a superior.

- 4.1.3. El/La titular del órgano o unidad orgánica del MIDIS o de sus Programas Sociales adscritos que realiza funciones de mejora continua, es responsable de recopilar y documentar las acciones resultados de los reclamos y proponer estándares de mejora relativos a los procesos involucrados.
- 4.1.4. El/La titular del órgano o unidad orgánica del MIDIS o de sus Programas Sociales adscritos que realiza funciones de comunicación interna y externa, son los responsables de la difusión del Libro de Reclamaciones a los/las ciudadanos/as.
- 4.1.5. Respecto al libro de reclamaciones, los/as servidores/as públicos/as que realiza funciones de atención al/a la ciudadano/a en los diferentes espacios de atención a nivel nacional, son responsables de brindar la información, poner a disposición, absolver consultas sobre el llenado, indicar el plazo de atención, indicar los medios de consulta, entre otros.

4.2. PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

Los/las servidores/as públicos/as para la atención de reclamos, deben aplicar los siguientes principios:

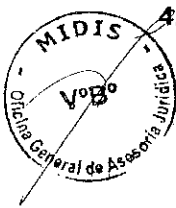
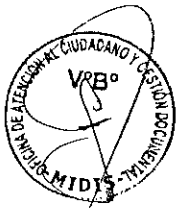
- 4.2.1. **SIMPLICIDAD:** Los reclamos presentados por los/las ciudadanos/as deben ser solucionados evitando complicaciones al proceso y/o exigencias innecesarias.
- 4.2.2. **GRATUIDAD:** La atención de reclamos que se formulen en cualquiera de los canales de atención dispuestos por el MIDIS y sus Programas Sociales, son gratuitos.
- 4.2.3. **CELERIDAD:** Los reclamos de los/las ciudadanos/as deben ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo determinado.
- 4.2.4. **TRANSPARENCIA:** La atención a los reclamos presentados por los/las ciudadanos/as tienen carácter público, se debe brindar y facilitar información fidedigna, completa y oportuna sobre el particular.

4.3. EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL MIDIS Y SUS PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

4.3.1. NATURALEZA DE LOS RECLAMOS

El Libro de Reclamaciones es un documento de naturaleza física o virtual, mediante el cual los/las ciudadanos/as pueden presentar un reclamo relacionado al servicio de atención brindado en el MIDIS y en sus Programas Sociales. En este se reciben las manifestaciones de la ciudadanía que expresan insatisfacción o disconformidad, tales como:

- Incumplimiento del orden de atención y/o irrespeto de las colas.
- Impedimento injustificado de su ingreso a la institución.
- Trato discriminatorio de cualquier índole.
- Falta de respeto a los/las ciudadanos/as en cualquiera de sus formas.
- No poner a disposición de quien lo requiera y de manera gratuita, información relativa a los requisitos del TUPA o de otros trámites, ubicación de sedes y oficinas a nivel nacional, horarios de atención, entre otros.
- Negativa del/de la funcionario/a o servidor/a público/a a identificarse debidamente frente al/a la ciudadano/a, en cualquier instancia.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el MIDIS y en sus Programas Sociales adscritos.

Fecha de aprobación: 31/10/2018

Página: 5 de 12

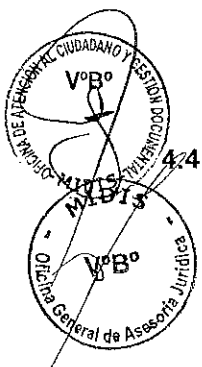
- Falta de información o información errónea, demora en los plazos de atención, desconocimiento de la normativa que corresponda a la información que solicitan.
- Otras manifestaciones que considere el/la ciudadano/a.

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

4.3.2. CONTENIDO MÍNIMO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

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

- I. Registro del reclamo
 - Número de registro de la reclamación (Entregado por el MIDIS).
 - Fecha del registro de la reclamación.
- II. 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, departamento, provincia, teléfono, correo electrónico y firma.
 - Modalidad de notificación (virtual o físico).
- III. Identificación de la atención brindada
 - Consignar los datos de la Oficina donde se presente la reclamación. Pudiendo ser la 1) Oficina del MIDIS y señalar el domicilio, y, 2) Oficina del Programa Social, región, provincia y señalar el domicilio.
 - Descripción de la reclamación.
- IV. Acciones adoptadas por el MIDIS y sus Programas Sociales adscritos (Para ser completado por el responsable del Libro de Reclamaciones).



4.4. MODALIDADES DE RECEPCIÓN

4.4.1. 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/a la ciudadano/a. Se debe entregar al/a la ciudadano/a una de las tres hojas autocopiativas, como prueba de su reclamo.

4.4.2. VIRTUAL: Se disponen de medios virtuales por internet para la presentación de reclamos. Se debe orientar y dar a conocer al/a la ciudadano/a el enlace virtual que corresponde para la presentación de reclamos.

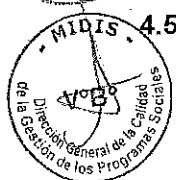
Los reclamos presentados por ambas modalidades siguen la misma ruta de atención, a partir de la generación del número de registro o constancia de reclamo efectuado, por el cual el/la ciudadano/a puede hacer seguimiento y recibir respuesta.

En las plataformas o espacios físicos de atención al/a la ciudadano/a del MIDIS y de sus Programas Sociales adscritos, se dispone de avisos en los que se indica la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los/las ciudadanos/as para solicitarlo cuando lo consideren conveniente.

4.5. DE LOS PLAZOS DE ATENCIÓN

Los reclamos presentados por los/las ciudadanos/as deben atenderse en un plazo que no exceda los treinta (30) días hábiles, a partir de la presentación del mismo.

El cómputo de plazos de los reclamos presentados por medios virtuales se consigna a partir de siguiente día hábil de presentada la reclamación.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el MIDIS y en sus Programas Sociales adscritos.

Fecha de aprobación: 31/10/2018

Página: 6 de 12

5. CONTENIDO ESPECÍFICOS

5.1. DE LA ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL MIDIS Y SUS PROGRAMAS SOCIALES ADCRITOS

5.1.1. Registro del reclamo

El/La ciudadano/a consigna su reclamo en el Libro de Reclamaciones de modo físico o virtual, recibiendo el número de registro correspondiente al reclamo y una copia física de la hoja del reclamo o constancia del reclamo, así como una copia del mismo al correo electrónico señalado.

En los espacios de atención presencial que disponga el MIDIS a nivel nacional, el/la servidor/a público/a que hace funciones de atención al/la ciudadano/a, debe asistir, orientar y apoyar al/la ciudadano/a para que proceda al registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones; pudiéndose además facilitarle un equipo informático para el registro virtual del reclamo y brindar la asistencia necesaria.

El/La servidor/a público/a del MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, proceden a registrar en el sistema informático respectivo lo consignado en el Libro de Reclamaciones físico. Complementa el registro informando la recepción al responsable del Libro de Reclamaciones.

5.1.2. Revisión y derivación del reclamo

El reclamo es revisado por el/la responsable del Libro de Reclamaciones verificando que los datos personales, contenido y forma de notificación se encuentren completos, pudiéndose notificar al/la ciudadano/a la subsanación de los mismos y/o solicitar documentación adicional que acredite su representación, de corresponder.

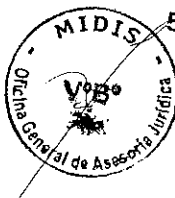
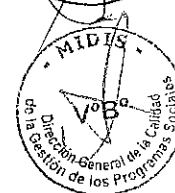
En caso la reclamación corresponda a la unidad orgánica a la que pertenece el/la responsable del Libro de Reclamaciones, se procede a dar la atención al día siguiente hábil de recibido el reclamo.

En caso la reclamación corresponde a otras unidades orgánicas, se procede a derivar al titular del órgano o unidad orgánica donde se origina la reclamación, en un plazo máximo de un (01) día hábil de presentado el reclamo o como máximo de dos (02) días hábiles, si es presentado en zonas rurales o alejadas.

5.1.3. Evaluación del reclamo

Recibido el reclamo, el/la titular de la unidad orgánica que ha sido objeto de reclamación, toma conocimiento, analiza la disconformidad del servicio prestado, elabora el informe de atención indicando y proponiendo las acciones correctivas o medidas que se debe adoptar para prevenir manifestaciones similares; lo cual debe ser informado al/la responsable del Libro de Reclamaciones.

Corresponde al/la funcionario/a o al/la servidor/a público/a que ha sido objeto de reclamación, evaluar la misma y formular la respuesta, explicando el hecho, y brindado alguna precisión o medida correctiva que debe adoptar, informando al/la jefe/a inmediato superior para que en conjunto se elaboren la respuesta.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el MIDIS y en sus Programas Sociales adscritos.

Fecha de aprobación: 31/01/2018

Página: 7 de 12

La evaluación y sustento que da como resultado la atención del reclamo no debe exceder de quince días (15) días hábiles. En caso corresponda, el/la responsable del Libro de Reclamaciones, debe reiterar la atención del reclamo dentro de los plazos establecidos.

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

5.1.4. Respuesta al/a la ciudadano/a

La respuesta al/a la ciudadano/a está a cargo del/de la responsable del Libro de Reclamaciones, quien debe elaborar el documento de respuesta previa recepción del informe respectivo y en cuyo contenido mínimo debe resumir las acciones o gestiones realizadas en virtud al reclamo y las medidas correctivas adoptadas para dar solución al reclamo, de ser el caso.

La respuesta se emite por medio físico mediante carta al/a la ciudadano/a o mediante correo electrónico con verificación de vista, según el/la ciudadano/a lo haya requerido y registrado. De ser el caso, la respuesta se proporciona en la lengua originaria. Dando por concluido la atención a la reclamación.



5.2.

DEL SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

El/la responsable del Libro de Reclamaciones en el MIDIS o en sus Programas Sociales adscritos, 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), fecha de recepción, datos del/de la ciudadano/a, asunto o resumen del reclamo, unidad u oficina involucrada, medidas adoptadas, fecha de respuesta al/a la ciudadano/a, documento de respuesta.



Además, debe informar mensualmente a la jefatura inmediata superior y semestralmente a través de ella, al Órgano de Control Institucional que corresponda, 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.



5.3. DE LA MEJORA CONTINUA

El / la responsable del Libro de Reclamaciones en el MIDIS o en sus Programas Sociales adscritos, debe remitir a las unidades orgánicas que hacen funciones 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 corresponden.



6. CONTENIDOS COMPLEMENTARIOS

6.1. Los reclamos presentados en los Libros de Reclamaciones del MIDIS, y de las Unidades Territoriales a nivel nacional de sus Programas Sociales adscritos, deben ser escaneados y registrados por el/la servidor/a público/a que realiza las funciones de atención al/a la ciudadano/a y remitidas al/a la responsable del Libro de Reclamaciones, siguiendo de la misma manera lo establecido en el numeral 5.1 del presente Manual.





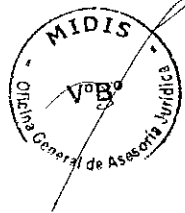
6.2. En los espacios de atención al/a la ciudadano/a del MIDIS y de sus Programas Sociales adscritos, se debe poner a disposición de los/las ciudadanos/as los siguientes elementos, respetando las características y especificaciones técnicas: 1) Libro de Reclamaciones, 2) Aviso del Libro de Reclamaciones, 3) Diagrama simplificado de la atención de reclamos, y, 4) Preguntas frecuentes.

Asimismo, se debe disponer de esta misma información en los medios virtuales correspondientes, pudiendo incorporar mecanismos adicionales con el fin de facilitar la presentación de los reclamos a cualquier ciudadano/a a nivel nacional.

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

7. ANEXOS

- 7.1. Anexo 1: Libro de Reclamaciones.
- 7.2. Anexo 2: Aviso del Libro de Reclamaciones.
- 7.3. Anexo 3: Diagrama simplificado de la atención de reclamos.
- 7.4. Anexo 4: Preguntas frecuentes.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el MIDIS y en sus Programas Sociales adscritos.

Fecha de aprobación: 31/01/2018

Página: 9 de 12

ANEXO 1: Libro de Reclamaciones

Especificaciones técnicas mínimas para la disposición a la ciudadanía:

Largo: 30cm

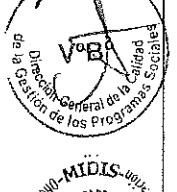
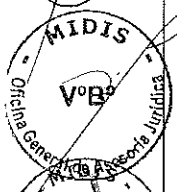
Ancho: 22 cm

Color de tapa: Colores institucionales del MIDIS y de sus Programas Sociales adscritos. Cantidad de hojas: Mínimo 100 juegos

Composición: Original y 02 hojas autocopiativas (Original para el/la ciudadano/a, Copia 01 para el registro en las plataformas de atención y Copia 02 para el registro del Libro de Reclamaciones, no se retira).

Formato de hoja: Según modelo de hoja del Libro de Reclamaciones siguiente:

<p>PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social</p>		Código del Sumario Versión
LIBRO DE RECLAMACIONES		
I. REGISTRO DEL RECLAMO		
Fecha	<input type="text"/>	N° de Registro <input type="text"/> AÑO - ENTIDAD <input type="text"/>
II. IDENTIFICACIÓN DEL/DE LA CIUDADANO/A (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 type="text"/>
APELLIDO PATERNO	<input type="text"/>	APELLIDO MATERNO <input type="text"/>
NOMBRES	<input type="text"/>	N° DE TELÉFONO <input type="text"/>
CORREO ELECTRÓNICO	<input type="text"/>	
DOMICILIO:	Av./Calle./Jr./Psje: (*) <input type="text"/>	
	N°/Dpto./Int: (*) <input type="text"/>	
Departamento: (*) <input type="text"/>	Provincia: (*) <input type="text"/>	Distrito: (*) <input 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 Y DEL RECLAMO		
Entidad: Sede del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social o Sede del Programa Social		
Ubicación: <input type="text"/>		
DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO		
<input type="text"/>		
FIRMA DEL/DE LA CIUDADANO/A		
IV. ACCIONES ADOPTADAS (PARA SER COMPLETADO POR EL/LA RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES)		
Unidad orgánica / órgano quejado: <input type="text"/>		
<input type="text"/>		
Fecha	Nombre del/de la responsable	Firma
Responsable del Libro de Reclamaciones		





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el MIDIS y en sus Programas Sociales adscritos.

Fecha de aprobación: 31/01/2018

Página: 10 de 12

ANEXO 2: Aviso del Libro de Reclamaciones.

Especificaciones técnicas mínimas para su difusión a la ciudadanía:

Largo: 29 cm

Ancho: 21 cm

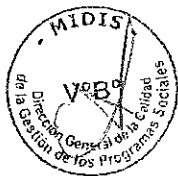
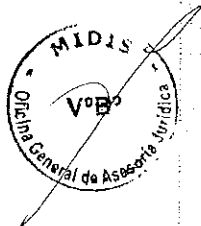
Color de fondo: Blanco

Color de la imagen: Gris y negro

Texto: Calibri

Diseño del aviso: Según modelo siguiente

Material: PVC autoadhesivo.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



Estimado/a Ciudadano/a

El MIDIS pone a su disposición el Libro de Reclamaciones, solicítelo para registrar su reclamo.

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



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el MIDIS y en sus Programas Sociales adscritos.

Fecha de aprobación: 31/01/2018

Página: 11 de 12

ANEXO 3: Diagrama simplificado de la atención de reclamos

Especificaciones técnicas mínimas para su difusión a la ciudadanía:

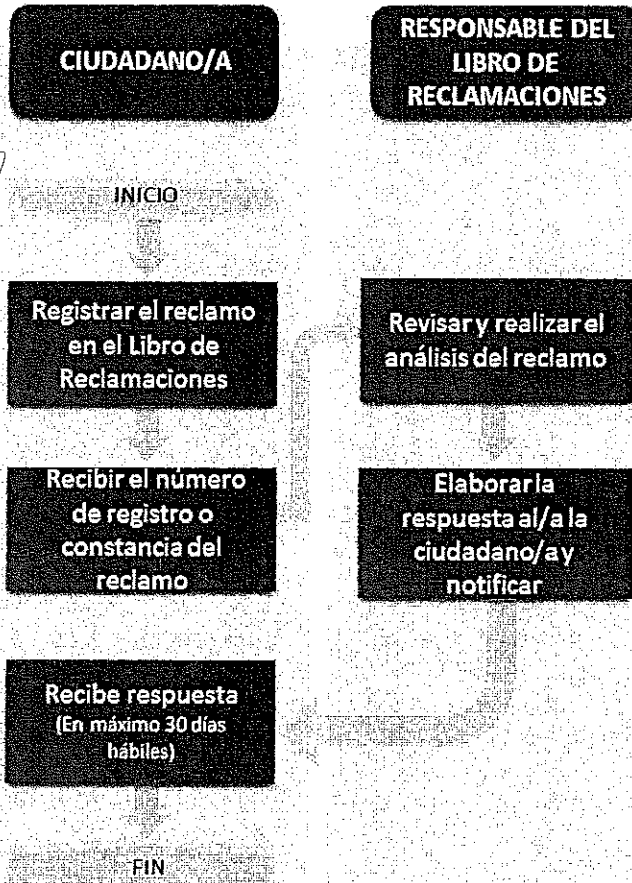
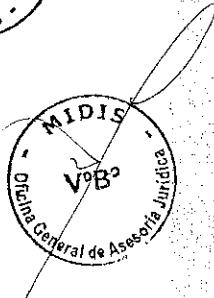
- Largo (alto): 60 cm
- Ancho: 40 cm
- Color de fondo: Blanco
- Color de la imagen: Colores
- Texto: Calibri
- Diseño del aviso: Según modelo siguiente
- Material: PVC autoadhesivo



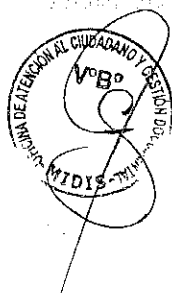
PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

ATENCIÓN DE RECLAMACIONES



Artículo 4° Decreto Supremo N° 042-2011-MIDIS, el plazo máximo para la atención es de 30 días hábiles.





ANEXO 4: Preguntas frecuentes

A continuación, las siguientes preguntas frecuentes que deben ser facilitadas al/a la ciudadano/a:

1. ¿Quiénes pueden acceder al Libro de Reclamaciones?

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

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 MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, ponen a disposición de los/las ciudadanos/as.

Los libros de Reclamaciones se encuentran en: (Listar los locales de cada Programa Social a nivel nacional en la siguiente estructura: Local, Dirección, Horario de Atención y Recepción de documentos).



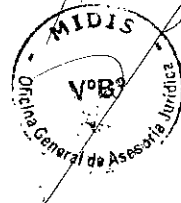
3. ¿Cuál es el plazo para la atención de una Reclamación?

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 TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.



En caso de quejas por defectos en la tramitación, corresponde seguir el trámite establecido en el artículo 167 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, presentando una comunicación ante las unidades de trámite documentario.



Una queja es toda manifestación de disconformidad efectuada por el/la administrado/a sobre defectos de tramitación, en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión que deben ser subsanadas antes de la resolución definitiva del procedimiento. La queja es derivada al superior jerárquico del quejado que tramita el procedimiento del/la administrado/a.



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

Es el/la funcionario/a o servidor/a público/a que ha sido designado/a en el MIDIS mediante el respectivo dispositivo legal o en el Programa Social según corresponda.

