



# Resolución Ministerial

N° 213-2015-MIDIS

Lima, 07 OCT. 2015

VISTOS:

Los Informes N° 045-2015-MIDIS/VMPS/DGCPDS y N° 51-2015-MIDIS/VMPS/DGCPDS, emitidos por la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales; los Informes N° 529-2015-MIDIS/SG/OGPP y N° 586-2015-MIDIS/SG/OGPP, emitidos por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; y el Memorando N° 332-2015-MIDIS/SG/OGDAC, emitido por la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29792, se creó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 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, de acuerdo con la citada Ley, compete al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en materia de desarrollo e inclusión social, encaminadas a reducir la pobreza, las desigualdades, las vulnerabilidades y los riesgos sociales, en aquellas brechas que no pueden ser cerradas por la política social universal, regular, de competencia sectorial; así como dictar normas y lineamientos técnicos para la adecuada ejecución y supervisión de las políticas nacionales en materia de desarrollo e inclusión social;

Que, en concordancia con lo anterior, el artículo 5 de la precitada Ley N° 29792 establece que las políticas de desarrollo e inclusión social tienen su fundamento en los principios y valores de respeto a los derechos humanos, desarrollo humano, justicia social, equidad, inclusión, universalismo, solidaridad, igualdad, descentralización, calidad, efectividad, participación social, interculturalidad, emprendimiento e intersectorialidad;

Que, conforme al literal f) del artículo 22 de la Ley N° 29792, el Sistema Nacional de Desarrollo e Inclusión Social garantiza y promueve la atención de calidad a la población objetivo del Sector; siendo que, de acuerdo al artículo 24 de la citada Ley, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social es el ente rector del referido sistema;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 058-2013-MIDIS, se aprobó la Directiva N° 004-2013/MIDIS, "Lineamientos Generales para la Gestión de la Orientación y Atención al Usuario del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", que estableció los lineamientos generales para la gestión y estandarización del servicio de orientación y atención al usuario en el Ministerio y programas sociales adscritos;

Que, de acuerdo al artículo 63 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS, los





programas del Ministerio se encuentran adscritos a éste a través del Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales, y son los siguientes: Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS, Programa Nacional Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social – FONCODES, Programa Nacional de Asistencia Solidaria – PENSIÓN 65, Programa Nacional Cuna Más, y Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;



Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 56 del citado Reglamento de Organización y Funciones, la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales es el órgano de línea encargado de promover la mejora de la calidad de las prestaciones de los programas y proyectos del Ministerio;



Que, en el marco de la funciones reseñadas, mediante Informe N° 045-2015-MIDIS/VMPS/DGCPS, complementado con Informe N° 51-2015-MIDIS/VMPS/DGCPS, la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales eleva para aprobación una nueva propuesta de Directiva denominada "Lineamientos para la Gestión del Sistema de Orientación al Usuario del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y de sus Programas Sociales: ORIENTA MIDIS", que tiene por objetivo general definir las pautas para la estandarización y mejora del sistema de orientación y atención al usuario del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus programas sociales;



Que, al respecto, conforme al literal g) del artículo 8 de la Ley N° 29792, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social tiene como función formular y aprobar las disposiciones normativas de su competencia;

Que, en ese contexto, estando a lo indicado en los documentos de Vistos, se estima pertinente aprobar la nueva propuesta de Directiva denominada "Lineamientos para la Gestión del Sistema de Orientación al Usuario del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y de sus Programas Sociales: ORIENTA MIDIS", en el marco de la normativa antes reseñada;



Con el visado del Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales, del Despacho Viceministerial de Políticas y Evaluación Social, la Secretaría General, la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina General de Asesoría Jurídica, y la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; 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° 011-2012-MIDIS;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar la Directiva N° 011 -2015-MIDIS, "Lineamientos para la Gestión del Sistema de Orientación al Usuario del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y de sus Programas Sociales: ORIENTA MIDIS", cuyo texto, como anexo, forma parte integrante de la presente resolución.





# Resolución Ministerial



**Artículo 2.-** Disponer la notificación de la presente resolución y su anexo a que se refiere el artículo precedente a los órganos y unidades orgánicas así como a los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, para su conocimiento y fines pertinentes.

**Artículo 3.-** Dejar sin efecto la Directiva N° 004-2013-MIDIS, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 058-2013-MIDIS.

**Artículo 4.-** Disponer la publicación de la presente resolución y su anexo en el Portal del Estado Peruano ([www.peru.gob.pe](http://www.peru.gob.pe)) y en el Portal Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social ([www.midis.gob.pe](http://www.midis.gob.pe)).

**Regístrese y comuníquese.**



  
.....  
**Paola Bustamante Suárez**  
MINISTRA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL





## PROYECTO

### DIRECTIVA N°// -2015-MIDIS

#### LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL Y DE SUS PROGRAMAS SOCIALES

##### I. OBJETIVO GENERAL

Definir las pautas para la estandarización y mejora en la gestión del Sistema de Orientación y Atención al(a) Usuario(a) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) y de sus Programas Sociales, en adelante, Sistema Orienta MIDIS; a fin de brindar información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios y prestaciones a cargo del MIDIS y sus programas sociales.

##### II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.1. Definir el Sistema Orienta MIDIS, el mismo que se basa en su interoperabilidad, articulación, estandarización y sistematización del servicio de orientación al(a) usuario(a).
- 2.2. Establecer las pautas que alineen el proceso de implementación del Sistema Orienta MIDIS, a través de sus diversos canales de atención.
- 2.3. Establecer las pautas que orienten el accionar del personal que presta servicios en el MIDIS y en sus programas sociales, durante el proceso de implementación del Sistema Orienta MIDIS.

##### III. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación y cumplimiento para todo el personal que presta servicios en el MIDIS y en sus programas sociales.

La aplicación de esta Directiva se debe realizar tomando en consideración las características de cada programa social en materia de metas, objetivos, marco legal, estructura orgánica, necesidades y servicios que brinda.

##### BASE LEGAL

- 4.1. Constitución Política del Perú de 1993.
- 4.2. Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 4.3. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.4. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.5. Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 4.6. Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 4.7. Ley N° 27408, Ley que establece la Atención Preferente a las Mujeres Embarazadas, las Niñas, Niños, los Adultos Mayores, en lugares de atención al público.
- 4.8. Ley N° 27815, Código de Ética de la Función Pública.
- 4.9. Ley N° 29951, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013.
- 4.10. Ley N° 30114, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2014.
- 4.11. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 4.12. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 4.13. Ley N° 28983, Ley de la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.

- 4.14. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.15. Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 4.16. Decreto Supremo N° 008-2013-MIDIS, que aprueba la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social "Incluir para Crecer".
- 4.17. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía".

## V. DEFINICIONES

A efectos de aclarar los conceptos citados en la presente Directiva, se detallan las siguientes definiciones generales:

### 5.1. Del Sistema Orienta MIDIS:

Es un sistema integrado por el conjunto de normas, procesos, procedimientos, herramientas, recursos, personal y actores que interactúan entre sí; teniendo como base la interoperabilidad, articulación, estandarización y sistematización del servicio de orientación a el(la) usuario(a). Constituyen sus objetivos centrales:

- a. Prestar el servicio de orientación a los(as) usuarios(as), brindando información clara, completa, oportuna, precisa, de forma respetuosa y adecuada a las características del(de la) usuario(a) que solicita la orientación sobre los servicios y prestaciones brindados por el MIDIS y sus programas sociales.
- b. Retroalimentar, con la información obtenida, al MIDIS y sus programas sociales para la gestión y mejora continua de los servicios y prestaciones brindados por éstos.

5.2. **Usuarios(as) del Sistema Orienta MIDIS:** Son todos los(as) ciudadanos(as) que requieren o solicitan orientación y/o información a través del Sistema Orienta MIDIS.

5.3. **Solicitudes de orientación e información:** Manifestaciones escritas u orales de los(as) usuarios(as), a través de las cuales expresan sus diferentes necesidades de conocimiento respecto de los servicios y prestaciones que brinda el MIDIS y sus programas sociales, mediante sus diferentes espacios y canales.

5.4. **Espacios de orientación:** Lugares donde, de manera permanente, itinerante o eventual se brinda el servicio de información y atención a los(as) usuarios(as).

Los espacios de orientación se instalan en:

- a. Plataformas de orientación instaladas en la sede central y Oficinas de Enlace del MIDIS.
- b. Espacios de itinerancia, constituidos por espacios destinados para procesos de pago u otro espacio fuera de las oficinas.
- c. Plataformas de orientación de los programas sociales del MIDIS instaladas en sus sedes centrales y unidades territoriales.
- d. Otros espacios donde el personal del MIDIS y de sus programas sociales establezcan contacto con los(as) usuarios(as).

5.5. **Canales de orientación:** Son las diversas modalidades utilizadas para facilitar a los(as) usuarios(as) la orientación. Dichas modalidades son las siguientes:



- c. Llevar a cabo los procesos de inducción y capacitación relacionados al "Protocolo de Orientación al(a la) Usuario(a)" del MIDIS y de cada programa social, respectivamente.
- 6.2. El personal del MIDIS y de sus programas sociales que, a través de los diferentes espacios y canales de atención y que de forma exclusiva, brindan información a los(as) usuarios(as) del MIDIS y de sus programas sociales, son responsables de atender y dar respuesta a todas las solicitudes de orientación dentro del ámbito de su competencia, en el marco de la presente Directiva, debiendo aplicar para tal efecto el "Protocolo de Orientación al(a la) Usuario(a)" que corresponda.
- 6.3. Las Direcciones Ejecutivas de los programas sociales del MIDIS, en coordinación con la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales, son las responsables de determinar los mecanismos para el seguimiento y monitoreo del proceso de orientación establecidos o que se establezcan en dichos programas.
- 6.4. La Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas del MIDIS, a cuyo cargo se encuentre la atención del(de la) usuario(a), es la responsable de determinar los mecanismos para el seguimiento y monitoreo del proceso de orientación establecido o que se establezca en el MIDIS.
- 6.5. Los órganos, unidades orgánicas y programas sociales del MIDIS, a cuyo cargo se encuentre la atención del(de la) usuario(a), son las responsables de la aplicación e implementación de la presente Directiva, para cuyo efecto la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales les brinda la asistencia técnica correspondiente.

## VII. DISPOSICIONES GENERALES

Para brindar un servicio de calidad, los órganos, unidades orgánicas y programas sociales del MIDIS deben asegurar la prestación del servicio de orientación al(a la) usuario(a), que permita la satisfacción de éste(a) en términos de oportunidad, con información suficiente y con verificación de la calidad del servicio prestado, considerando para ello los siguientes criterios, a efectos de la implementación de la presente Directiva:

- a. Orientación al(a la) usuario(a), que permita el diseño de procesos y la definición de productos, servicios y resultados, en función de la necesidad de éste(a).

En tal sentido, sin perder sus objetivos esenciales, es flexible para adecuarse a las distintas necesidades de la población y a los cambios sociales, políticos y económicos del entorno, con una preocupación permanente por entender y responder a las necesidades de los(as) usuarios(as).

- b. Accesibilidad, que asegure que los(as) usuarios(as), que requieran orientación y atención, superen las barreras de tipo geográfico, cultural, administrativo, económico, idiomático, o de otra índole.

Teniendo en cuenta las solicitudes realizadas por los(as) usuarios(as) de otras regiones del país, éstas deben ser registradas y canalizadas por las instancias correspondientes, de manera que se asegure la atención requerida a la solicitud efectuada.

- c. Estandarización, utilizando materiales, imágenes y presentaciones uniformes en cada uno de los espacios de orientación, para lo cual resulta necesario el establecimiento de "Protocolos de Orientación al(a la) Usuario(a)" en el MIDIS y en cada programa social.

- d. Respeto, que demuestre buena actitud en la orientación, disposición para escuchar y resolver las consultas de los(as) usuarios(as), poniendo en práctica la igualdad, no discriminación y trato digno.

- e. Mejora continua, que permita verificar la apropiada prestación del servicio de orientación, identificando posibles demoras, prácticas inadecuadas u orientación



- a. Canal presencial: Es la modalidad de orientación personal que se da en un espacio físico.
- b. Canal telefónico: Es la modalidad de orientación en la que se tiene contacto con el(la) usuario(a) a través de una línea telefónica.
- c. Canal virtual: Es la modalidad de orientación en la que se tiene contacto con el(la) usuario(a) vía correo electrónico, así como los mecanismos de chat institucional, redes sociales u otros mecanismos tecnológicos para la comunicación con el(la) usuario(a).

5.6. **Protocolo de orientación:** Instrumento de gestión aprobado por el MIDIS y por cada uno de sus programas sociales, que:

- a. Constituye el conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal del MIDIS y de sus programas sociales, que se desempeñan en procesos de interacción con los(as) usuarios(as).
- b. Debe considerar los diferentes perfiles del personal que interactúa con los(as) usuarios(as) en los procesos de orientación.
- c. Debe contener un conjunto de información mínima sobre el MIDIS y sus programas sociales, que debe ser de conocimiento por el personal que interactúa con los(as) usuarios(as) en los procesos de orientación.

5.7. **Interoperabilidad:** Es la capacidad de los sistemas informáticos de conectar y compartir información, para el logro del uso más eficiente de los recursos institucionales; re-utilizándolas y ofreciendo nuevas formas de añadir valor a los servicios y prestaciones brindados por el MIDIS y sus programas sociales.

5.8. **Personal que brinda orientación en el MIDIS y en sus programas sociales:** Para la aplicación e implementación de la presente Directiva, se entiende como personal que brinda orientación a los(as) usuarios(as) del MIDIS y de sus programas sociales a:

- a. Todo personal que por su función, y sin importar la modalidad contractual mediante el cual presta servicios en el MIDIS y en sus programas sociales, atienda al(a) usuario(a) para brindarle orientación.
- b. A todo demás personal que, sin importar la modalidad contractual mediante el cual presta servicios en el MIDIS y en sus programas sociales, brinda orientación y/o información respecto de los servicios y prestaciones ofrecidos por el MIDIS y sus programas sociales, a través de los canales de orientación correspondientes.

## VI. DE LAS RESPONSABILIDADES:

6.1. Los órganos, unidades orgánicas y programas sociales del MIDIS, a cuyo cargo se encuentre la atención del(de la) usuario(a), son responsables de:

- a. La atención del(de la) usuario(a), que requieran o soliciten orientación y/o información respecto de los servicios y prestaciones a cargo del MIDIS o de sus programas sociales. De darse dicha atención en el contexto del proceso de implementación del Sistema Orienta MIDIS, las áreas de apoyo y soporte brindarán la asistencia en dicho proceso, según se requiera.
- b. Del desarrollo de los contenidos de sus "Protocolos de Orientación al(a) Usuario(a)", así como del contenido mínimo respecto de su programa, que debe ser incorporado por el MIDIS y los programas sociales en sus respectivos "Protocolos de Orientación al(a) Usuario(a)" del Sistema Orienta MIDIS.



inadecuada, deficiente o no prestada, de modo tal que se puedan implementar acciones correctivas y/o preventivas, según corresponda.

## VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 8.1. Protocolos de Orientación y Atención al(a la) Usuario(a)

Los órganos y unidades orgánicas del MIDIS y las Direcciones Ejecutivas de sus programas sociales, a cuyo cargo se encuentre la atención del(de la) usuario(a), elaboran, cada uno, su propio "Protocolo de Orientación al(a la) Usuario(a)", en el marco de la presente Directiva y, en lo que corresponda, del "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", aprobado mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM.

El "Protocolo de Orientación al(a la) Usuario(a)" debe ser aprobado conforme a lo indicado en el numeral 9.1 de la presente Directiva y contener como parte de su contenido, como mínimo, lo siguiente:

- a. Caracterización de la orientación, atención y derivación de solicitudes diversas.
- b. Determinación de la calidad de servicio que contemplen criterios de enfoque en el(la) usuario(a), así como de imagen personal o espacio de atención, de ser el caso.
- c. Relación de los documentos que contienen información relevante desarrollada por el MIDIS y sus programas sociales sobre sus servicios, prestaciones, acceso y datos clave/básicos, que deben ser conocidos por los(as) usuarios(as).
- d. La información mínima disponible de los programas sociales debe estar en concordancia con los diferentes canales de atención.

En el caso que los órganos, unidades orgánicas y programas sociales del MIDIS, a cuyo cargo se encuentre la atención del(de la) usuario(a), cuenten con dispositivos móviles institucionales, dichas herramientas de comunicación deben desarrollar aplicativos informáticos que permitan un mayor y mejor acceso a la información para la adecuada orientación al(a la) usuario(a), aprovechando la tecnología disponible en favor de éstos(as).

### 8.2. Difusión del Sistema Orienta MIDIS

Para propiciar el conocimiento de la ciudadanía del Sistema Orienta MIDIS, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a. Los órganos, unidades orgánicas y programas sociales del MIDIS deben difundir, en el ámbito de su competencia, la existencia del Sistema Orienta MIDIS.
- b. Las acciones de difusión son realizadas directamente por los órganos, unidades orgánicas y programas sociales del MIDIS, o en coordinación entre aquellos, o en alianza con otros actores públicos o privados, nacionales, regionales o locales.
- c. La difusión del Sistema Orienta MIDIS debe ser incorporado en los instrumentos de comunicación del MIDIS y de sus programas sociales, a efectos de la implementación del Sistema Orienta MIDIS.

### 8.3. Para la mejora continua

Los órganos, unidades orgánicas y programas sociales del MIDIS, a cuyo cargo se encuentre la atención del(de la) usuario(a), deben realizar el seguimiento y evaluación interna correspondiente, que permita identificar e implementar las acciones para la





mejora continua. Para ello, deben realizar las evaluaciones periódicas del Sistema Orienta MIDIS.

#### 8.4. Del reporte de funcionamiento



Los órganos, unidades orgánicas y programas sociales del MIDIS, a cuyo cargo se encuentre la atención del(de la) usuario(a), deben reportar semestralmente a la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales los resultados del seguimiento, evaluación, así como las acciones previstas que permitan e implementen la mejora continua del Sistema Orienta MIDIS.

### IX. DISPOSICIONES FINALES



- 9.1. Los órganos y unidades orgánicas, a cuyo cargo se encuentre la atención del(de la) usuario(a), dentro de los 30 días calendario, posterior a la aprobación de la presente Directiva, deben elaborar sus respectivos "Protocolos de Orientación y Atención al(a) Usuario(a)" y remitirlo al Despacho Viceministerial respectivo o la Secretaría General para su aprobación, e informar de las acciones implementadas a la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales, conforme a lo regulado en el presente documento normativo.



En el caso de los programas sociales del MIDIS, los "Protocolos de Orientación y Atención al(a) Usuario(a)" deben ser aprobados por sus Direcciones Ejecutivas en el mismo plazo y cumpliendo con la ejecución de las acciones antes descritas.

