FIRMA DIGITAL PCM PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Subsecretaria De Calidad De Atención Al Ciudadano
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.09.2021 19:08:17 -05:00

Lima, 07 de Septiembre del 2021

OFICIO MULTIPLE N° D000036-2021-PCM-SSCS

Señor:

JORGE DAVID SANDOVAL RAMÍREZ

DIRECTOR EJECUTIVO

PROGRAMA DE COMPENSACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD – AGROIDEAS

CALLE CORONEL ODRIOZOLA 171, SAN ISIDRO, - LIMA

Presente.-

Asunto : Implementación de la plataforma digital Libro de Reclamaciones.

Referencia : D.S. 007-2020-PCM

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y hacer de su conocimiento que la Secretaría de Gestión Pública viene implementando la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", en el marco del D.S. 007-2020-PCM que establece las disposiciones para la gestión de los reclamos en las entidades de la Administración Pública.

A fin de organizar dicho proceso, se ha establecido grupos de entidades para la implementación, siendo su entidad parte del grupo 2 del tramo II. En ese sentido, y a fin de proceder con la configuración inicial de sus usuarios, solicitamos que nos pueda remitir la siguiente información hasta el 15 de septiembre de manera formal al correo electrónico: mdonayre@pcm.gob.pe y ehuaycha@pcm.gob.pe.

- Información de la entidad:
  RUC, nombre completo, abreviatura, teléfono, dirección de la sede central, nivel de gobierno, tipo de entidad y logo institucional (fondo transparente, formato PNG, tamaño no debe superar los 5MB).

- Información de los responsables titular y alterno designados por la entidad:
  DNI, nombres y apellidos, cargo, correo electrónico, celular, teléfono y anexo.

Asimismo, se dará inicio al proceso de implementación, el martes 14 de septiembre del 2021, a las 9:30 a.m., a través de una reunión de trabajo vía Zoom[1]; seguida de una sesión de capacitación el día miércoles 15 de septiembre. El programa y datos de conexión para dichas reuniones se detallan en el anexo adjunto.

Finalmente, para cualquier consulta, coordinación o solicitud de asistencia técnica, por favor comunicarse con la Srta. Melissa Donayre Méndez y/o Sr. Edwin Huaycha Conde a los correos antes señalados.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

[1] Unirse a la reunión Zoom

ttps://us02web.zoom.us/j/87835867126 ID

de reunión: 878 3586 7126

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Presidencia del Consejo de *Ministros*, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
Url: **https://sgdciudadano.pcm.gob.pe/register/verifica** Clave: **WPMZ7CM**

SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA

Implementación de la Gestión de Reclamos – Tramo 2 (Grupo 2)

PROGRAMACIÓN

Entidades: IMPULSA PERÚ, EMPLEABILIDAD, PERU RESPONSABLE, FONCODES, SENCICO, JNE, JNJ, FONDEP, MUNI PUQUIO, MUNI BELLAVISTA, INNÓVATE PERÚ, PCN, PNCBMCC, GORE ICA, INABIF, PNSU, PROVÍAS NACIONAL, PNIA, PSI, AGROIDEAS, PASCL, MUNI LOS OLIVOS, GORE LAMBAYEQUE.

Participantes: Equipo de trabajo de entidades

Martes, 14 de septiembre 2021: Reunión de inicio

Duración: 3 hora

Unirse a la reunión Zoom

https://us02web.zoom.us/j/87835867126

ID de reunión: 878 3586 7126

N°	Hora	Tema
1	9:30 - 9:40	Palabras de Bienvenida
2	9:40 - 10:10	Gestión de Reclamos en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios
3	10:10 - 11:00	Proceso de Gestión de Reclamos – Parte 1
4	11:00 – 11:10	Break
5	11:10 – 12:10	Proceso de Gestión de Reclamos – Parte 2
6	12:10 – 12:30	Preguntas

BICENTENARIO PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Presidencia del Consejo de *Ministros*, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
Url: **https://sgdciudadano.pcm.gob.pe/register/verifica** Clave: **WPMZ7CM**

Miércoles, 15 de septiembre 2021

Duración: 2 horas y 30 minutos

Unirse a la reunión Zoom

https://us02web.zoom.us/j/82702573114

ID de reunión: 827 0257 3114

N°	Hora	Tema
1	9:30 – 9:40	Palabras de bienvenida
2	10:10 - 10:20	Atención de reclamos – casos especiales
3	10:10 - 10:40	Plan de implementación
4	10:40 - 11:40	Operación en la plataforma digital (configuración y soporte)
5	11:40 – 12:00	Preguntas

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

GLORIA JULIA ASENJO TELLO
SUBSECRETARIA DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

CC.:

BICENTENARIO PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Presidencia del Consejo de *Ministros*, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
Url: **https://sgdciudadano.pcm.gob.pe/register/verifica** Clave: **WPMZ7CM**

El Peruano
FUNDADO EL 22 DE OCTUBRE DE 1825 POR EL LIBERTADOR SIMÓN BOLÍVAR
Firmado Digitalmente por:
EMPRESA PERUANA DE SERVICIOS
EDITORIALES S.A. - EDITORA PERU
Fecha: 15/01/2021 04:29:58

XX	DENOMINACIÓN DEL ÓRGANO: SECRETARÍA DE DEMARCACIÓN Y ORGANIZACIÓN TERRITORIAL						
XX.2	DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA: SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN TERRITORIAL						
Nº ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
243	DIRECTOR DE PROGRAMA SECTORIAL III	00120022	EC	1	1		1
244	GEÓGRAFO IV	00120025	SP-ES	1		1	
245	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO III	00120025	SP-ES	1		1	
TOTAL UNIDAD ORGÁNICA				3	1	2	1

TOTAL GENERAL	245	125	120	30

1919928-1

Modifican conformación del Grupo de Trabajo denominado "Apoyo a la implementación del proceso de vacunación contra la COVID-19", dependiente de la PCM

RESOLUCIÓN MINISTERIAL
Nº 020-2021-PCM

Lima, 14 de enero de 2021

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, la Presidencia del Consejo de Ministros es el Ministerio responsable de la coordinación de las políticas nacionales y sectoriales del Poder Ejecutivo, y coordina las relaciones con los demás Poderes del Estado, los organismos constitucionales, gobiernos regionales, gobiernos locales y la sociedad civil;

Que, con fecha 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud ha calificado el brote de la COVID-19 como una pandemia al haberse extendido en más de cien países del mundo de manera simultánea;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 008-2020-SA, se declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y se dictan medidas para la prevención y control para evitar la propagación de la COVID-19, la misma que ha sido prorrogada por los Decretos Supremos Nº 020-2020-SA, Nº 027-2020-SA y Nº 031-2020-SA, hasta el 07 de marzo de 2021;

Que, en ese contexto, mediante Decreto Supremo N° 184-2020-PCM se declara el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de treinta y un (31) días calendario, a partir del martes 01 de diciembre de 2020, por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19; el mismo que fue prorrogado por el Decreto Supremo N° 201-2020-PCM, por el mismo plazo, a partir del viernes 01 de enero de 2021;

Que, con la Resolución Ministerial N° 373-2020-PCM, modificada por Resolución Ministerial N° 004-2021-PCM, se conforma el Grupo de Trabajo denominado "Apoyo a la implementación del proceso de vacunación contra la COVID-19", dependiente de la Presidencia del Consejo de Ministros, el mismo que tiene por objeto coordinar y articular las labores orientadas a la implementación del proceso de vacunación para la prevención de la COVID-19;

Que, se ha visto por conveniente incorporar a otros integrantes al citado Grupo de Trabajo, con la finalidad de poder involucrar a entidades que coadyuven al cumplimento oportuno del objetivo señalado en el considerando precedente.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; y, el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por el Decreto Supremo Nº 022-2017-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Modifica el artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 373-2020-PCM, modificado por la Resolución Ministerial N° 004-2021-PCM

Modifíquese el artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 373-2020-PCM, modificado por la Resolución Ministerial N° 004-2021-PCM, con el siguiente texto:

"Artículo 3.- Integrantes

El Grupo de Trabajo está integrado de la siguiente manera:

a) La Presidenta del Consejo de Ministros o su representante, quien lo preside.
b) La Ministra de Salud.
c) La Ministra de Defensa o su representante.
d) El Ministro del Interior o su representante.
e) El Ministro de Transportes y Comunicaciones o su representante.
f) El Ministro de Economía y Finanzas o su representante.
g) El Ministro de Educación o su representante.
h) El Ministro de Cultura o su representante.
i) La Presidenta Ejecutiva del Seguro Social de Salud (EsSalud).
j) Un/a representante de la Asamblea Nacional de Gobiernos Regionales (ANGR).
k) El Alcalde de la Municipalidad Metropolitana de Lima o su representante.
l) Un/a representante de la Asociación "Soluciones Empresariales contra la Pobreza".

Artículo 2.- Acreditación de representante

La Municipalidad Metropolitana de Lima, mediante comunicación escrita dirigida a la Secretaría Técnica del Grupo de Trabajo, acreditará a su representante en un plazo máximo de tres (03) días hábiles contados a partir de la fecha de publicación de la presente resolución ministerial.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

VIOLETA BERMÚDEZ VALDIVIA
Presidenta del Consejo de Ministros

1919927-1

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

RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA
N° 001-2021-PCM/SGP

Lima, 13 de enero de 2021

VISTO:

El Informe N° 000002-2021-SSCAC-MDM de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de

la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, el citado Decreto Supremo tiene por finalidad 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, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de modernización de la gestión pública;

Que, el artículo 4 del citado dispositivo legal estipula que el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre aspectos como el trato profesional durante la atención, información; tiempo de atención, acceso a la prestación de los bienes y servicios, resultado de la gestión o atención, confianza de la entidad ante las personas, entre otros;

Que, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, conduce, implementa y despliega el proceso de gestión de reclamos; administra la plataforma digital "Libro de Reclamaciones"; y, propone o aprueba, según corresponda, las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM; entre otras responsabilidades previstas en el artículo 6 de dicha norma;

Que, la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM preceptúa que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros emite las normas complementarias que aprueban los formatos de registro de los reclamos en su versión física y digital; formato mínimo de respuesta, tipología y aspectos objeto del reclamo; matriz para reportes de información por parte de las entidades que no utilizan el Libro de Reclamaciones en su versión digital así como para las entidades o empresas que se encuentran excluidas del ámbito de aplicación de la norma; flujogramas; señaléticas y demás que resulten necesarios para la aplicación del acotado Decreto Supremo;

Que, asimismo, la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba;

Que, en este contexto, se ha elaborado la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, cuyo objetivo es que estas cuenten con disposiciones técnicas que permitan la implementación efectiva del proceso de gestión de reclamos, el mismo que está orientado a promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la mejora continua en la Administración Pública bajo un enfoque centrado en las personas y la generación de valor púbico;

Que, la acotada Norma Técnica considera los resultados de la investigación realizada con ciudadanos/as, experiencias internacionales y la validación efectuada con entidades públicas sobre la utilidad de sus disposiciones, recogiéndose de esta manera un proceso de implementación acorde a la realidad y particularidades propias de cada entidad pública. Asimismo, dado que actualmente no existen plataformas digitales que ofrezcan una gestión efectiva y oportuna de los reclamos, se requiere contar con una plataforma digital estandarizada, simple y accesible que permita conocer las necesidades y expectativas de los/las ciudadanos/as a nivel nacional y por consiguiente mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios brindados por las entidades públicas;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, y el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo N° 022-2017-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación

Apruébese la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, la misma que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

La Norma Técnica aprobada por la presente Resolución es de aplicación obligatoria para las entidades a las que se refiere el artículo 3 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

Artículo 3.- Plazo para la implementación de la plataforma digital que soporta el proceso de gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública

3.1 El proceso de implementación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" establecida en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y en la Norma Técnica aprobada en el artículo 1 precedente, se efectúa en forma progresiva a través de cinco (5) tramos, según se detalla a continuación:

a) Primer tramo: Poder Ejecutivo, que incluye a ministerios, organismos públicos, Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de julio de 2021.

b) Segundo tramo: Programas y proyectos del Poder Ejecutivo, Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE y las empresas bajo su ámbito a las cuales les aplique el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2021.

c) Tercer tramo: Poder Legislativo, Poder Judicial, Organismos Constitucionalmente Autónomos, universidades y municipalidades de Lima Metropolitana, cuyo plazo máximo de implementación vence el 30 de abril de 2022.

d) Cuarto tramo: Gobiernos regionales, proyectos y universidades regionales, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de octubre de 2022.

e) Quinto tramo: Gobiernos locales (provinciales y distritales de tipo A, B y D), cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2023.

Los Gobiernos Locales que no se encuentren comprendidos en el quinto tramo, pueden implementar la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" de manera voluntaria.

3.2 En tanto se implemente la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" conforme a los plazos establecidos en el numeral precedente, las entidades de la Administración Pública continúan utilizando el formato de la hoja de reclamación señalado en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; adecuando su proceso de gestión de reclamos según lo regulado en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica aprobada en el artículo 1, según corresponda.

Artículo 4.- Condiciones tecnológicas mínimas para la implementación y uso de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones"

Para la implementación y uso de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", las entidades de la Administración Pública deben contar con el equipamiento de cómputo básico y/o dispositivo tales como: estación de trabajo PC (Monitor, Teclado, Mouse, CPU) o Laptop o Tablet, además de una conexión a internet estable (mínimo 256 Kbps).

Artículo 5.- Evaluación de los sistemas informáticos propios o particulares existentes

5.1 Las entidades públicas que cuenten con un sistema informático propio o particular, que deseen mantener su uso, deben realizar previamente una autoevaluación para determinar si cumplen o no con los criterios que se señalan a continuación:

5.1.1 Criterios funcionales

Son aquellos criterios que no están sujetos a subsanación y que deben permitir como mínimo lo siguiente:

a. Registrar los reclamos

1. Validar el registro

- Datos del evento: Fecha, hora, sede y descripción
- Motivo del reclamo
- Datos de la persona que registró el reclamo
- Opciones para envío de respuesta

2. Notificar el registro

b. Realizar el seguimiento a los reclamos

c. Atender el reclamo, según los siguientes criterios:

1. Identificar la lista de todos los reclamos
2. Asignar, derivar, observar, atender, responder y archivar el reclamo
3. Identificar la trazabilidad del reclamo

d. Gestionar la configuración del sistema, según los siguientes criterios:

1. Contar con un catálogo de unidades orgánicas y sedes de la entidad
2. Contar con un catálogo de usuarios
3. Crear y asignar usuarios responsables por entidad, unidad orgánica y/o sedes

5.2 De cumplir con los criterios funcionales, la entidad deberá proveer para la realización de la evaluación lo siguiente:

• Checklist de la autoevaluación realizada
• Brindar acceso al sistema de Libro de Reclamaciones de forma online / remota.

- Las entidades sin conexión a internet o con conexión limitada a internet deberá de proporcionar un mecanismo por el cual se pueda realizar la evaluación (versión portable - pendrive, conexión remota entre otros)

• Brindar una lista de usuarios por perfil del Libro de Reclamaciones para el acceso al sistema.
• Enviar Manual de Usuario.

5.3 De cumplir con los criterios antes señalados, las entidades deben realizar lo dispuesto en el numeral 3 de la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Artículo 6.- Supervisión del cumplimiento del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, supervisa el cumplimiento del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica aprobada en el artículo 1 que establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, en el marco de sus competencias.

Artículo 7.- Vigencia

La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 8.- Publicación

La presente Resolución es publicada en el Diario Oficial El Peruano y sus Anexos en el Portal Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe) y en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe), el mismo día de su publicación.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

SARA AROBES ESCOBAR
Secretaria de Gestión Pública

1919928-2

AMBIENTE

Designan Directora General de Cambio Climático y Desertificación del Ministerio

RESOLUCIÓN MINISTERIAL
N° 012-2021-MINAM

Lima, 14 de enero de 2021

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo Nº 1013 se crea el Ministerio del Ambiente como organismo del Poder Ejecutivo con personería jurídica de derecho público, cuya función general es diseñar, establecer, ejecutar y supervisar la política nacional y sectorial ambiental, asumiendo la rectoría con respecto a ella;

Que, con Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 093-2019-SERVIR/PE se formaliza el acuerdo del Consejo Directivo de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - Servir, adoptado en sesión Nº 019-2019, mediante el cual se aprobó el Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE) del Ministerio del Ambiente, en cuyo Cuadro Nº 2 se clasifica el puesto de Director/a General de Cambio Climático y Desertificación con código 005-15-0-02, el mismo que se encuentra vacante;

Que, se ha visto por conveniente designar a la profesional que desempeñará dicho puesto;

Con el visado del Viceministerio de Desarrollo Estratégico de los Recursos Naturales, de la Secretaría General, de la Oficina General de Recursos Humanos y de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo establecido en la Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley Nº 27594, Ley que regula la participación del Poder Ejecutivo en el nombramiento y designación de funcionarios públicos; el Decreto Legislativo Nº 1013, que aprueba la Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente; y, el Decreto Supremo Nº 002-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente;

SE RESUELVE:

Artículo Único.- Designar a la señora Rosa Mabel Morales Saravia en el puesto de Directora General de Cambio Climático y Desertificación del Ministerio del Ambiente.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

GABRIEL QUIJANDRÍA ACOSTA
Ministro del Ambiente

1919854-1

“NORMA TÉCNICA N° 001-2021-PCM-SGP”

NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES Y EMPRESAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por AROBES ESCOBAR Sara Maria FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 16:10:36 -05:00

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:24:06 -05:00

INDICE

I. OBJETIVO 4

II. FINALIDAD 4

III. BASE LEGAL 4

IV. ALCANCE 4

V. DISPOSICIONES GENERALES 5

5.1 Términos y definiciones 5

5.1.1 Reclamo 5

5.1.2 Libro de Reclamaciones 5

5.1.3 Incidente 5

5.1.4 Sede 5

5.1.5 Ventanillas únicas 5

5.1.6 Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC 6

5.1.7 Mejora continua 6

5.1.8 Acción correctiva 6

5.1.9 Acción preventiva 6

5.2 Motivos del reclamo 6

5.3 Roles y Responsabilidades 7

5.3.1 Secretaría de Gestión Pública – Presidencia del Consejo de Ministros 7

5.3.2 Secretaría de Gobierno Digital – Presidencia del Consejo de Ministros 8

5.3.3 Máxima Autoridad Administrativa o quien esta delegue de cada entidad 8

5.3.4 Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos 9

5.3.5 Encargado de Libro de Reclamaciones en las sedes 9

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS 10

6.1 Gestión de Reclamos en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicio. 10

6.2 Tratamiento del incidente 10

6.3 Recomendaciones de cómo tratar a las personas 10

6.4 Etapas del proceso de la gestión de reclamos 11

6.4.1 Registro del reclamo 11

6.4.2 Atención y respuesta del reclamo 13

6.4.3 Notificación de la respuesta 15

6.5 Archivo y custodia del Libro de Reclamaciones 16

6.6 Seguimiento, Análisis y Mejora 16

6.6.1 Resultados y análisis de los reclamos 16

6.6.2 Mejora Continua 17

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:24:56 -05:00

6.6.3 Supervisión de la gestión de los reclamos 17
6.7 Operación de la plataforma digital 18
6.7.1 Gestión de usuarios 18
6.7.2 Soporte técnico 19
VII. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA 21
VIII. ANEXOS 21

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:25:13 -05:00

NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES Y EMPRESAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

I. OBJETIVO

Establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos en las entidades y empresas de la administración pública.

II. 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.

III. BASE LEGAL

3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
3.2 Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
3.3 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
3.4 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
3.5 Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que aprueba las disposiciones para la gestión de reclamos en la Administración Pública.
3.6 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica de Gestión de Calidad de Servicio en el Sector Público, y su modificatoria mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 007-2019-PCM/SGP.
3.7 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública.

IV. ALCANCE

4.1 La presente norma técnica es de aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM; que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a las personas[1], en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas.

Para efectos de la presente norma, las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú tienen el mismo tratamiento que las entidades públicas citadas en el párrafo precedente.

4.2 Se encuentran fuera del alcance de la presente norma los reclamos que se deriven de los servicios de salud, los cuales se sujetan a las disposiciones del Decreto Supremo N° 002-2019-SA o norma que la sustituya.

[1] La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público aprobada por Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP y su modificatoria, en su glosario de términos señala: "Entiéndase el término personas como el conjunto de sujetos de derecho, ya sean naturales o jurídicas, que acceden a un bien o servicio brindado por las entidades públicas.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:25:36 -05:00

4.3 Las disposiciones de la presente norma técnica son de aplicación para el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE y las empresas bajo su ámbito que no cuenten con normativa especial que regule un procedimiento específico de atención de los reclamos que le son presentados en el ámbito de su competencia.

Se encuentran fuera del alcance de la presente Norma Técnica las empresas en liquidación bajo el ámbito de FONAFE.

4.4 Las entidades o empresas públicas que se encuentran excluidas del ámbito de aplicación de la presente norma, informan anualmente a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, los reclamos que les hayan sido presentados para su atención bajo la normativa que les aplique, conforme a lo establecido por la Secretaría de Gestión Pública (ver anexo 5).

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Términos y definiciones

Para efectos de la aplicación de la presente norma, se tomará en cuenta las siguientes definiciones:

5.1.1 Reclamo

Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad o empresa de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.

5.1.2 Libro de Reclamaciones

Es la 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 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 las entidades y empresas públicas que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos.

5.1.3 Incidente

Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por la persona.

5.1.4 Sede

Lugar en el que se ubica de manera formal una entidad o empresa pública, donde existe interacción con personas, ya sea por una atención o prestación del bien o servicio.

5.1.5 Ventanillas Únicas

Las ventanillas únicas es una modalidad mediante la cual dos o más entidades públicas se articulan para brindar sus servicios y trámites, de manera parcial o totalmente

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:25:58 -05:00

integrada, a través de cadenas de trámites o bajo la metodología de eventos de vida, a través de un punto único de contacto.

5.1.6 Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC

La Plataforma MAC está conformada por diversos accesos o canales de atención presenciales, no presenciales o mixtos para acercar de manera progresiva y estandarizada los servicios del Estado al ciudadano, bajo una misma identidad de Estado. Los diferentes canales de atención de la Plataforma MAC pueden complementarse para mejorar la atención a la ciudadanía.

5.1.7 Mejora continua

Se refiere a la aplicación sistémica y recurrente de un conjunto de acciones por parte de las entidades y empresas públicas que buscan cambios y mejoras en la calidad de la prestación de los bienes y servicios.

5.1.8 Acción correctiva

Es la acción que consiste en identificar y eliminar la causa raíz que originó el reclamo registrado en el libro de reclamaciones, y evitar que vuelva a ocurrir.

5.1.9 Acción preventiva

Es la acción que consiste en eliminar la causa raíz de los problemas potenciales identificados y vinculados a la gestión de reclamos.

5.2 Motivos del reclamo

Son aquellos aspectos sobre los cuales versan los reclamos, y están directamente relacionados con los conductores de calidad[2], los mismos que están presentes en la atención y provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, y que su ausencia o inadecuado desarrollo, potencialmente los convierten en reclamos, conforme se señala a continuación:

a. **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 o entregar un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención con los que cuente la entidad o empresa pública. De modo que la persona considera aspectos que están relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, conocimiento, entre otros.

b. **Información.** Se refiere a la capacidad de brindar información adecuada a las personas, tanto en los contenidos como en la forma de entrega. Por lo que la persona considera 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 bien o servicio.

c. **Tiempo de atención.** Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad o empresa pública, es decir, desde la espera por parte

[2] Son aquellas variables presentes en la provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las personas, según el numeral 5.2 de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:26:09 -05:00

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 la entidad o empresa pública. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.

d. **Acceso a la prestación de los bienes y servicios.** Se refiere al conjunto de condiciones que proporciona la entidad o empresa pública para entregar el bien o servicio a todas las personas de manera fácil e inclusiva, a través de diferentes canales de atención con los que cuente la entidad o empresa pública. En ese sentido la persona evalúa aspectos como: la Infraestructura, seguridad, disponibilidad de los canales y horarios de atención, entre otros.

e. **Resultado de la gestión o atención.** Referido a la capacidad de la entidad o empresa pública de prestar un bien o un servicio 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 que las personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.

f. **Confianza de la entidad ante las personas.** Referido a situaciones que afectan la legitimidad que la entidad o empresa pública genera en las personas. Las personas evalúan aspectos como: la transparencia en los actos del servicio; la integridad alineada al cumplimiento de los valores, principios y normas éticos compartidos; entre otros.

5.3 Roles y Responsabilidades

5.3.1 Secretaría de Gestión Pública – Presidencia del Consejo de Ministros

a. Proponer o aprobar, según corresponda, las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
b. Conducir, implementar y desplegar el proceso de gestión de reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, así como administrar la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”.
c. Monitorear y evaluar el proceso de gestión de reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, así como su vinculación con la identificación e implementación de oportunidades de mejora de la prestación de los bienes y servicios, en el marco del Modelo para la Gestión de Calidad de Servicios en el Sector Público[3]-MGCS.
d. Evaluar el cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM por parte de el/la responsable del proceso de gestión de reclamos, a través de acciones de supervisión presencial y virtual.
e. Brindar asistencia técnica a las entidades y empresas de la Administración Pública y personas durante la implementación y ejecución del proceso de gestión de reclamos, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

[3] Establecido mediante la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP y su modificatoria.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:26:21 -05:00

f. Realizar talleres de capacitación y difusión al personal de las entidades y empresas públicas sobre el proceso de gestión de reclamos para su debida aplicación, de acuerdo con el cronograma que apruebe.
g. Promover la articulación entre entidades y empresas de la administración pública frente a problemas sistémicos.
h. Establecer los mecanismos que permitan resolver las contingencias, conflictos, controversias o problemas que surjan durante la ejecución del proceso de gestión de reclamos que afecten su continuidad; así como, interpretar las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

5.3.2 Secretaría de Gobierno Digital – Presidencia del Consejo de Ministros

a. Liderar el diseño de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", en base a los requerimientos funcionales que define la Secretaría de Gestión Pública.
b. Desarrollar, implementar, desplegar y dar mantenimiento a la plataforma digital "Libro de Reclamaciones".
c. Capacitar a la Secretaría de Gestión Pública sobre la administración y funcionalidades de la plataforma digital
d. Brindar soporte técnico para resolver incidentes tecnológicos y contingencias que afecten o puedan afectar la disponibilidad y funcionamiento de la plataforma digital, así como también aspectos relacionados a los controles de acceso lógico.
e. Brindar el respaldo tecnológico, la interoperabilidad, datos, arquitectura, seguridad e identidad digital necesarios para la implementación, escalabilidad, sostenibilidad y funcionamiento de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", cuando corresponda.
f. Garantizar la interoperabilidad de los sistemas informáticos a fin de asegurar el intercambio de información.

5.3.3 Máxima Autoridad Administrativa o quien esta delegue de cada entidad

a. Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.
b. Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas para utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros.
c. Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE., de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Para tal efecto, en cada una de sus sedes, se debe contar por lo menos con un equipo informático a disposición de las personas, salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas.
d. Designar formalmente a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos; comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:26:39 -05:00

acredite dicha designación. En el caso de las entidades y empresas públicas obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro de el/la responsable del proceso de gestión de reclamos se efectúa en dicha plataforma digital.

e. Evaluar el desempeño del proceso de la gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad o empresa pública, en el marco del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

5.3.4 Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos

a. Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro del ámbito de competencia de la entidad.
b. Implementar y utilizar la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" en la entidad o empresa pública y sus canales de atención, según corresponda.
c. Coordinar la atención oportuna, así como la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas.
d. Mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad o empresa pública, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
e. Registrar en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", la identificación de los encargados, titular y alterno del Libro de Reclamaciones en cada sede.
f. Brindar y coordinar acciones de capacitación y sensibilización a todo el personal de la entidad o empresa pública relacionado con la gestión de reclamos.
g. De considerarlo pertinente el/la responsable del proceso de gestión de reclamo puede delegar, total o parcialmente, en el/la o los/las encargados/as por sede, las acciones que le corresponde dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso.
h. En el caso de las entidades y empresas de la Administración Pública que cuenten únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o que utilicen un sistema informático propio o particular, debidamente autorizado por la Presidencia del Consejo de Ministros, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, les corresponde informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede.

5.3.5 Encargado/a del Libro de Reclamaciones en las sedes

a. Atender los incidentes.
b. Asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda.
c. Brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo.
d. Otras que le delegue el/la responsable del proceso de gestión de reclamos.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:26:55 -05:00

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Gestión de Reclamos en el marco del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios.

La gestión de reclamos contribuye a la mejora de la atención y prestación de los bienes y servicios brindados por las entidades y empresas públicas, ya que constituye una fuente de información para identificar problemas en la ejecución de los procesos[4] vinculados con la prestación de dichos bienes y servicios, de manera que permita, de acuerdo al modelo para la gestión de la calidad de servicios[5] y con el compromiso de la Alta Dirección y los/las servidores civiles[6] de la entidad y empresa pública, implementar mejoras que garanticen la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, priorizando así la generación de valor público en beneficio de las personas.

6.2 Tratamiento del incidente

Las entidades y empresas públicas deben procurar solucionar de manera inmediata, la ocurrencia de incidentes[7] que afecten la atención o prestación del bien o servicio. En ese sentido, se deben considerar los siguientes pasos para su atención:

Paso 1: Identificación del incidente

Los incidentes pueden ocurrir y ser identificados en los diferentes espacios de interacción entre el/la servidor/a civil y la persona.

Independientemente de quien haya identificado el incidente, este debe ser puesto en conocimiento de el/la responsable de proceso de gestión de reclamos o el encargado de sede, a través del medio que establezca la entidad o empresa pública, según corresponda.

Paso 2: Atención de incidentes

Una vez conocido el hecho, el/la responsable del proceso de gestión de reclamos o el encargado de sede, según corresponda, conjuntamente con los involucrados, toman acciones para solucionar el incidente de manera inmediata, de ser posible.

La persona afectada puede registrar el hecho como un reclamo, independientemente si el incidente ha sido solucionado o no.

6.3 Recomendaciones de cómo tratar a las personas

Los/las servidores/as civiles de las entidades o empresa públicas, en coordinación con el/la responsable del proceso de gestión de reclamos, deben atender los incidentes y reclamos presentados, tomando en cuenta las siguientes recomendaciones:

Actuar con rapidez:
Si la persona presenta un reclamo la prioridad del servidor/a civil debe ser tratarla.

[4] Gestión por procesos según la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública.

[5] Modelo descrito en la Norma Técnica para la Gestión de Calidad de Servicios en el Sector Público, emitida por la SGP de la PCM (aprobada con Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP y modificada con la RSGP N°007-2019-PCM/SGP).

[6] De acuerdo con el artículo 3 de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, los servidores civiles se clasifican en los siguientes grupos: funcionario público, directivo público, servidor civil de carrera y servidor de actividades complementarias.

[7] Incidentes asociados a los motivos de reclamos descritos en el numeral 5.2 de la presente norma técnica.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:27:15 -05:00

Escuchar atentamente y con detenimiento:
Ello permitirá conocer los detalles del reclamo y dará a entender a la persona que es importante para la entidad o empresa pública.

Mostrar empatía:
Tenga o no tenga razón en su reclamo, es importante dar a conocer a la persona que es comprendida y mostrar interés en ayudarlo.

Ofrecer disculpas:
Si el reclamo de la persona es legítimo, el/la servidor/a civil debe pedirle disculpas.

Buscar soluciones:
Se debe tratar de resolver el reclamo, y de esta manera brindar una solución a la persona.

Procurar la satisfacción de la persona:
Resuelto el reclamo, se debe hacer un seguimiento a la persona para asegurarse de que ha quedado satisfecho/a con la solución.

6.4 Etapas del proceso de la gestión de reclamos

La gestión de reclamos tiene las siguientes etapas, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 01

6.4.1 Registro del reclamo

Es el primer paso del proceso de gestión de reclamos en el que la persona consigna datos vinculados a su reclamo en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones".

Durante esta etapa se toma en cuenta las siguientes consideraciones:

El acceso al Libro de Reclamaciones se da a través de la plataforma GOB.PE (www.gob.pe) y pueden registrarse a través de los canales de atención que tenga disponible la entidad o empresa pública.

En el caso que una entidad o empresa pública utilice el Libro de Reclamaciones en su versión digital y se haya recibido un reclamo registrado en un medio distinto a este, corresponde a el/la responsable del proceso de gestión de reclamos trasladar de manera clara y precisa la información en la plataforma digital, incluyéndose la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente. El traslado de la información debe realizarse en el plazo máximo de dos (02) días hábiles de recibido el reclamo.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:27:28 -05:00

El reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado.

El reclamo debe contener información clara y suficiente del problema y los datos personales de quién recibió la atención, bien o servicio, y de la situación que da lugar al reclamo.

El registro del reclamo, y todo el proceso de gestión del mismo, es gratuito.

Las entidades o empresas públicas proporcionarán de manera inmediata una copia en su versión física o virtual del registro del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones a la persona que lo presenta.

Las personas pueden complementar el registro de su reclamo presentando los medios o documentos que estimen pertinentes. El registro del reclamo no puede ser rechazado por no estar acompañado de la documentación correspondiente que lo sustente.

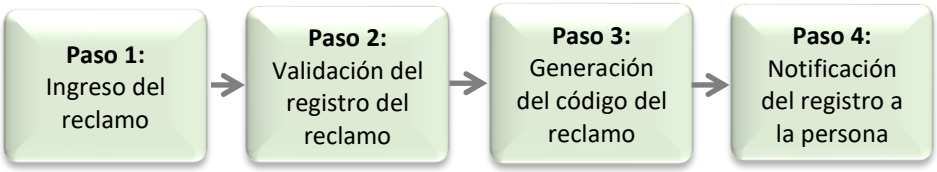
La entidad o empresa pública debe brindar orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo. De identificarse que no se trata de un reclamo bajo los alcances del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM las entidades o empresas públicas comunican a la persona sobre las vías de tramitación que tiene a su disposición.

La persona puede acceder a la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", ya sea en la sede donde ocurrió el hecho o fuera de ella, este último a través de otros dispositivos que tengan conexión a internet (PC o celular).

La persona tiene hasta treinta días (30) calendario para registrar su reclamo a partir de ocurrido el hecho generador de la insatisfacción o disconformidad.

En el siguiente gráfico se muestran los pasos del registro del reclamo en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones":

Gráfico N° 02



FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:27:53 -05:00

Paso 1: Ingreso del reclamo
La persona ingresa la información requerida en la hoja de reclamación de la Plataforma Digital "Libro de Reclamaciones" según formato (Ver anexo 2).

Paso 2: Validación del registro del reclamo
La plataforma digital "Libro de Reclamaciones" valida los campos requeridos y valores permitidos en la hoja de reclamación para admitir el registro.

Paso 3: Generación del código del reclamo
La plataforma digital "Libro de Reclamaciones", una vez validado el registro, genera un código.

Paso 4: Notificación del registro a la persona
La plataforma digital "Libro de Reclamaciones", una vez generado el código, remite a la persona una notificación al correo electrónico o mediante servicio de mensajes cortos (SMS) según lo haya consignado en la hoja de reclamación.

6.4.2 Atención y respuesta del reclamo

6.4.2.1 Consiste en realizar las acciones necesarias para analizar la información respecto al reclamo recibido, así como brindar respuesta a la persona conforme a los hallazgos y conclusiones a las que se ha llegado.

6.4.2.2 Durante esta etapa se toma en cuenta las siguientes consideraciones:

El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos
Son treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones.

Las notificaciones distintas a la respuesta
Se efectúan al número de teléfono celular o correo electrónico consignado por la persona en la Hoja de Reclamaciones, siendo esta de carácter opcional.

Duplicidad de reclamos resueltos
Es cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en la entidad o empresa, sede, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se dé siempre que el reclamo más antiguo haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención.
En este caso, el/la responsable del proceso de gestión de reclamos procede a archivar el segundo reclamo, comunicando dicha situación a la persona en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles posterior al archivo.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:28:12 -05:00

Acumulación de reclamos en trámite

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la entidad o empresa, sede, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos.

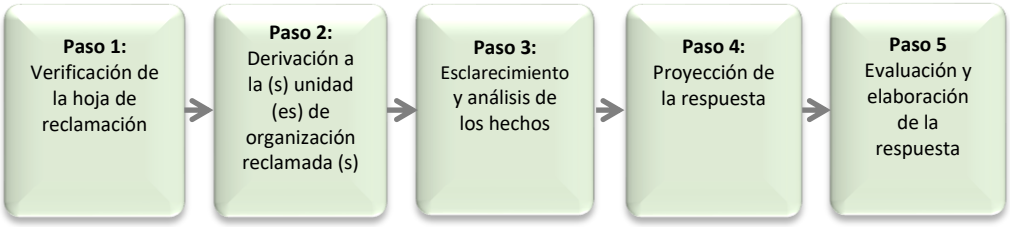
Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor. antigüedad.

Desistimiento del reclamo

Hasta antes de la notificación de la respuesta, la persona puede desistirse de continuar con su reclamo, dejando constancia de dicha situación en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones". Ante ello, el reclamo es archivado por el/la responsable del proceso.

6.4.2.3 En el siguiente gráfico se muestran los pasos para atender y responder el reclamo en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones":

Gráfico N° 03



Considerar que a partir del día siguiente de presentado el reclamo, la entidad o empresa pública cuenta con un plazo de hasta tres (03) días hábiles para llevar a cabo las acciones contempladas en los pasos 1 y 2.

Paso 1: Verificación de la hoja de reclamación

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos verifica el contenido de la hoja de reclamación considerando los siguientes aspectos:

- **Si corresponde por competencia:** Verifica si el reclamo es de competencia de la entidad o empresa de la administración pública. En caso de que no lo fuera, se efectúa la derivación externa a la entidad/es o empresa/s competente/s, notificando de ello a la persona que presentó el reclamo, de manera que la entidad o empresa pública a quien fue derivada continúe con su atención, incorporando la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente.

- **Si corresponde a las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM:** Verifica si el contenido de la hoja de reclamación corresponde a un

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:28:27 -05:00

reclamo. En caso se determine que no corresponde a un reclamo (Ejemplo: queja, denuncia, otros), se efectúa una derivación interna a la unidad de organización competente, bajo el procedimiento interno que corresponda.

- **Si cuenta con la información necesaria:** Verifica que la información consignada en la hoja de reclamación cuente con los datos que permitan atender el reclamo, es decir, que la descripción del hecho, así como otros datos estén completos y claros, que permitan el entendimiento y atención del reclamo.
  En caso se determine que no cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se le notifica a la persona que presentó el reclamo, para que, en un plazo de dos (02) días hábiles, subsane aquella información omitida o precise la descripción del hecho, mientras tanto se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con dicho requerimiento en el plazo establecido, se archiva el reclamo y se notifica el hecho, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

Paso 2: Derivación a la (s) unidad (es) de organización reclamada (s)
El/la responsable del proceso de gestión de reclamos, deriva el reclamo a la o las unidades de organización vinculadas al mismo.

Paso 3: Esclarecimiento y análisis de los hechos: El/la servidor/a civil responsable de la unidad de organización vinculada al bien o servicio reclamado efectúa acciones para comprender y dilucidar los hechos y analizar la información asociada al reclamo.

Paso 4: Proyección de la respuesta: Según el resultado del análisis realizado en la actividad precedente, el/la servidor/a civil responsable de la unidad de organización vinculada al bien o servicio reclamado, proyecta y remite una respuesta a el/la responsable del proceso de gestión de reclamos, a través de la plataforma digital.

Paso 5: Evaluación y elaboración de la respuesta:
El/la responsable del proceso de gestión de reclamos revisa y consolida, de ser el caso, el proyecto de respuesta de la o las unidad/es de organización vinculadas al bien o servicio reclamado. Si el proyecto de respuesta no recibe comentarios u observaciones, elabora la respuesta en el formato establecido en la plataforma digital (Ver anexo 4).

6.4.3 Notificación de la respuesta

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta del reclamo a la persona, según el medio elegido en la hoja de reclamación.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:28:54 -05:00

- **Domicilio físico:** Se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta, y por única vez.

  En el caso que no haya completado la dirección o no exista, se toma en cuenta aquella que figura en el documento nacional de identidad - DNI o carné de extranjería.

  Si la dirección del domicilio no está en el territorio nacional, se debe enviar al correo electrónico consignado en la hoja de reclamación.

  La notificación puede ser recibida por cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio.

  El término de la distancia para la notificación en el domicilio no está incluido dentro del plazo de los treinta (30) días hábiles señalado en el artículo 14 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

- **Sede de la entidad:** Se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta.
  La persona tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo señalado en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- **Correo electrónico:** Se realiza el mismo día de expedida la respuesta.
- **Servicio de mensajes cortos (SMS):** Se realiza el mismo día de expedida la respuesta.

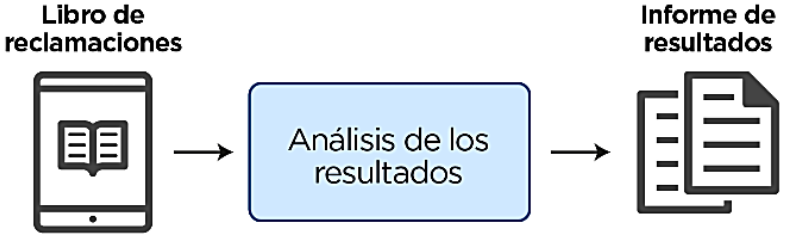
6.5 Archivo y custodia del Libro de Reclamaciones

La plataforma digital del Libro de Reclamaciones mantiene la información de los reclamos tramitados por esta vía por el plazo de tres (03) años.
En relación con el Libro de Reclamaciones en su versión física, la entidad o empresa pública se regirá por las normas del Sistema Nacional de Archivos o las que resulten aplicables.

6.6 Seguimiento, Análisis y Mejora

6.6.1 Resultados y análisis de los reclamos

Gráfico N° 04

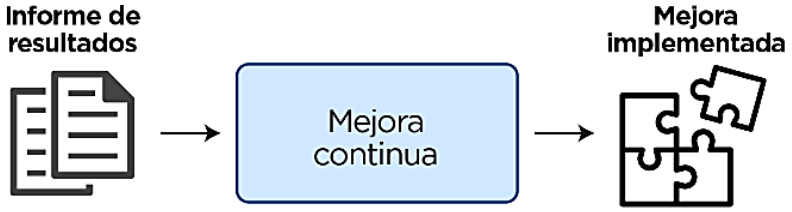


FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:29:13 -05:00

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos utiliza y consolida la información alojada en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, a fin de elaborar un informe de resultados detallado que permita ser utilizado como insumo para las acciones de mejora de la entidad o empresa pública. El informe en mención debe ser dirigido al equipo de mejora continua o a quien haga sus veces, con copia a la máxima autoridad administrativa de la entidad o empresa pública, en los plazos que disponga la entidad o empresa pública.

6.6.2 Mejora Continua

Gráfico N° 05

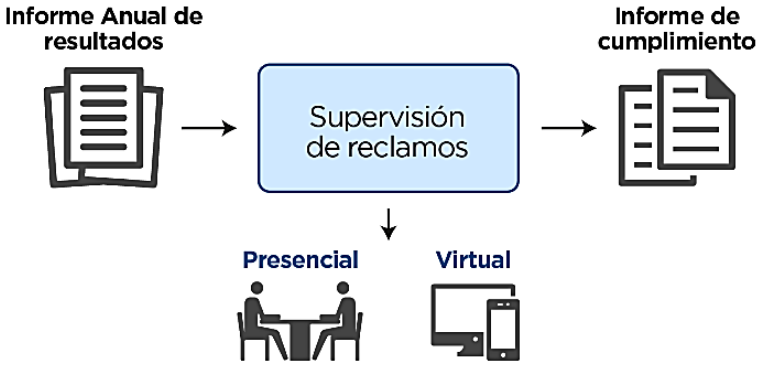


El equipo de mejora continua o quien haga sus veces, en coordinación con las unidades de organización involucradas, implementan las acciones de mejora que correspondan; para ello puede tomar como referencia las disposiciones de la Norma Técnica de Gestión de Calidad de Servicio[8] y las de la Norma Técnica de Gestión por Procesos en la Administración Pública[9].

La Máxima Autoridad Administrativa de la entidad o empresa pública o quien esta delegue promueve y participa durante el ciclo de mejora, así como difunde los resultados conseguidos, y reconoce los logros alcanzados.

6.6.3 Supervisión de la gestión de los reclamos

Gráfico N° 06



[8] Componente 3 de la Norma Técnica 001-2019-PCM/SGP, Gestión de Calidad de Servicio en el Sector Público, aprobada con RSGP N° 006-2019-PCM/SGP.

[9] Fase 3: Mejora de procesos de la Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP, Implementación de Gestión por Procesos en la Administración Pública, aprobada con RSGP N° 006-2018-PCM/SGP.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:29:38 -05:00

La supervisión está a cargo de la Secretaría de Gestión Pública a través de los mecanismos virtual y presencial según corresponda, y tiene como propósito asegurar que la aplicación del proceso de gestión de reclamos se efectúe conforme a las disposiciones de la presente norma técnica.

En ese sentido, para efectos de la supervisión, la Máxima Autoridad Administrativa de la entidad o empresa pública remite, a solicitud de la Secretaría de Gestión Pública de acuerdo a lo que establezca, un informe anual de resultados de la gestión de reclamos; el mismo que, según corresponda, debe contener como mínimo la siguiente información:

- Implementación del Libro de Reclamaciones.
- Cumplimiento del proceso.
- Procedimiento interno.
- Servicios de control posterior
- Acciones de mejora.

Por consiguiente, la Secretaría de Gestión Pública remite a la entidad o empresa pública un informe de cumplimiento con las recomendaciones y conclusiones identificadas. En caso de existir observaciones que subsanar por parte de la entidad o empresa pública, ésta remite a la Secretaria de Gestión Pública un plan de trabajo para la subsanación de observaciones.

En caso la entidad o empresa pública cuente con un libro de reclamaciones en su versión física o cuente con un sistema informático propio o particular autorizado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, el/la responsable del proceso de gestión de reclamos remite a la Secretaría de Gestión Pública un reporte anual, según formato (ver el anexo 5)

6.7 Operación de la plataforma digital

6.7.1 Gestión de usuarios

Es el proceso mediante el cual se gestionan las credenciales de los usuarios que acceden a la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, teniendo en cuenta los siguientes casos:

a) Credenciales para el/la responsable titular y alterno del proceso de gestión de reclamos.

Para ello, la entidad o empresa pública envía a la Secretaría de Gestión Pública la siguiente información:

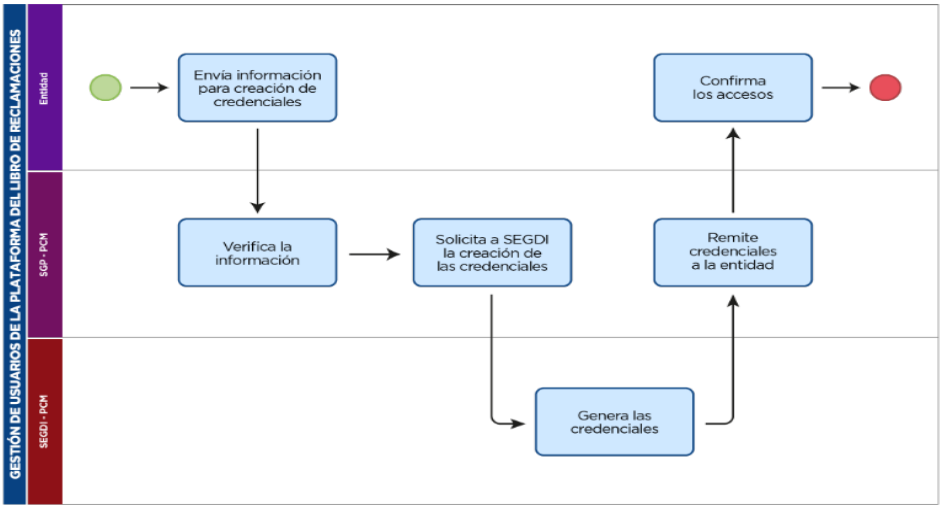
a. De la entidad o empresa pública: RUC, nombre completo, abreviatura, logo, teléfono, dirección, nivel y tipo de gobierno.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:30:02 -05:00

b. De los/las responsables titular y alterno: DNI, Nombres y apellidos, cargo[10], responsabilidad[11], correo electrónico, celular, teléfono y extensión.

Con la información proporcionada, la Secretaría de Gestión Pública solicita a la Secretaría de Gobierno Digital la creación de las credenciales, y una vez generadas, son comunicadas a la entidad o empresa pública a través de la Secretaría de Gestión Pública.

La actualización de las credenciales de el/la responsable alterno es responsabilidad de la entidad o empresa pública. Para el caso de el/la responsable titular, lo realiza la Secretaría de Gestión Pública.



b) Credenciales para los usuarios distintos al responsable titular y alterno del proceso de gestión de reclamos.

La creación y actualización de las credenciales de los usuarios distintos a el/la responsable titular y alterno(Alta Dirección, encargados de sede, unidades de organización, entre otros), está a cargo de la entidad o empresa pública; para lo cual, debe completar la información que se establezca en la plataforma digital.

6.7.2 Soporte técnico

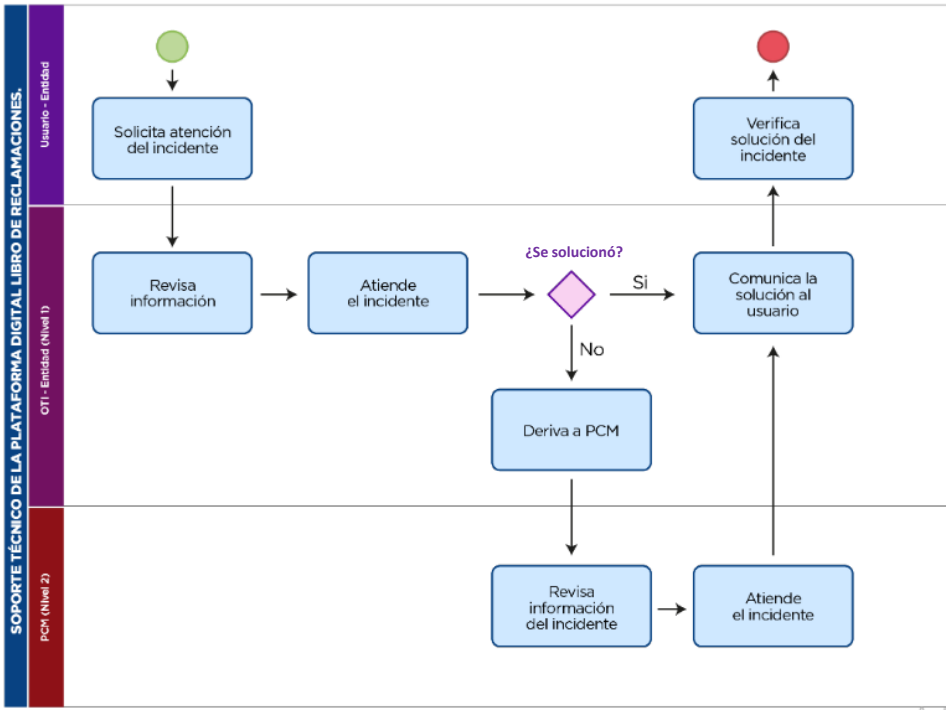
Con la finalidad de garantizar la continuidad operacional de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" en las entidades o empresas de la administración pública, se establecen disposiciones para la atención de los incidentes tecnológicos. En ese sentido, se plantea un soporte de dos niveles, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

[10] Corresponde a su cargo institucional.

[11] Corresponde si es responsable titular o alterno del proceso de gestión de reclamos.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:30:28 -05:00

Gráfico N° 09



Soporte Nivel I - Entidad

Deben ser atendidos conforme las disposiciones internas de la entidad o empresa pública. En ese sentido, el usuario reporta los incidentes tecnológicos a la oficina de tecnologías de la información o a la que haga sus veces.

En caso que no se haya resuelto el incidente tecnológico, el/la responsable de la oficina de tecnologías de la información o la que haga sus veces notifica el caso hacia el soporte de Nivel II.

Soporte Nivel II - PCM

La notificación a la que hace referencia el párrafo anterior es enviada a la Secretaría de Gobierno Digital, con la siguiente información:

- Nombre de la entidad o empresa pública
- Sede
- Unidad de Organización
- Usuario al que se le presentó el error
- Código del reclamo, de corresponder
- Resumen de acciones realizadas del Nivel I: Captura de la pantalla del mensaje de error, fecha y hora del error.

Una vez solucionado el incidente tecnológico, la Secretaría de Gobierno Digital confirma la solución a la oficina de tecnologías de la información de la entidad o empresa pública, o la que haga sus veces.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:30:51 -05:00

7. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

Las situaciones no contempladas en la presente norma técnica serán resueltas por la Secretaría de Gestión Pública, a través de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano.

8. ANEXOS

- Anexo N° 1: Particularidades del proceso de gestión de reclamos.
- Anexo N° 2: Formato de registro (digital)
- Anexo N° 3: Formato de registro (físico)
- Anexo N° 4: Formatos de respuesta
- Anexo N° 5: Formato de reporte
- Anexo N° 6: Flujograma del proceso de gestión de reclamos

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:31:11 -05:00

Anexo N° 1

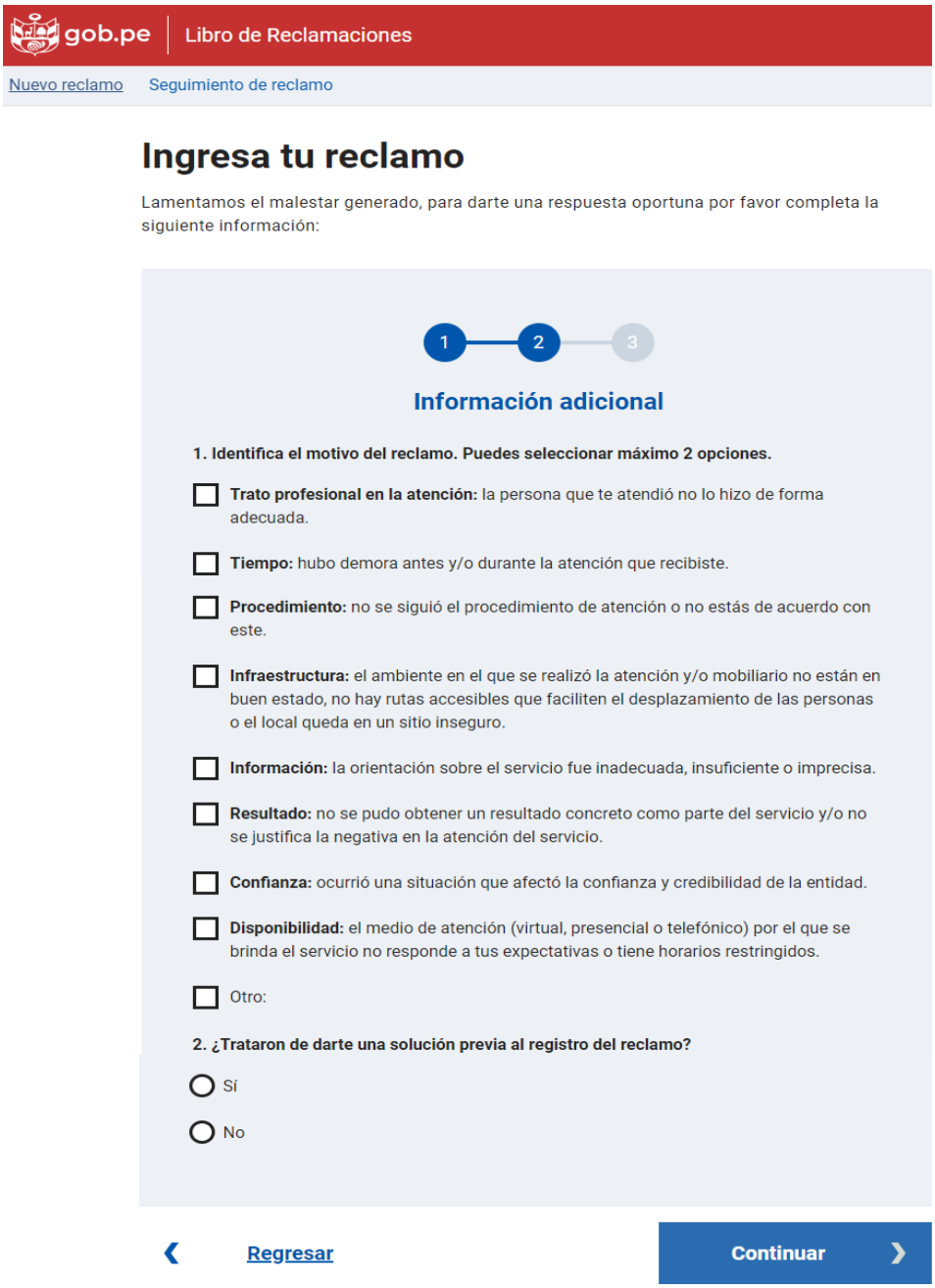
PARTICULARIDADES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Etapas	Entidad que no cuente con plataforma digital	Entidad administradora de Servicios integrados (Plataforma MAC y Ventanilla Única)
Registro del reclamo		
Paso 1: Ingreso del reclamo	Adicionalmente al libro de Reclamaciones en su versión física, se podrá registrar el reclamo en su versión digital, a través de la entidad, sector, gobierno regional o local de la cual depende.	El registro se realiza en el libro de reclamaciones de la entidad administradora.
Paso 2: Validación del registro de reclamo	La entidad, sector, gobierno regional o local que recibe un reclamo sobre la entidad que no cuente con la plataforma digital realiza los pasos según el numeral 6.4.1 de la presente Norma Técnica.	La entidad administradora realiza los pasos según el numeral 6.4.1 de la presente Norma Técnica.
Paso 3: Generación del código de reclamo		
Paso 4: Notificación del registro a la persona		
Atención y respuesta del reclamo		
Paso 1: Verificación de la hoja de reclamación	La entidad, sector, gobierno regional o local que recibe un reclamo sobre la entidad que no cuente con la plataforma digital, efectúa la verificación de la hoja de reclamación.	La entidad administradora efectúa la verificación de la hoja de reclamación, y deriva, según corresponda, a la entidad reclamada.
Paso 2: Derivación a la (s) unidad (es) de organización reclamada (s)	El/la responsable del proceso de gestión de reclamos de la entidad de la cual depende la entidad reclamada, deriva el reclamo a la(s) unidad (es) de organización vinculada(s).	El/la responsable del proceso de gestión de reclamos de la entidad reclamada deriva el reclamo a la(s) unidad (es) de organización vinculada(s).
Paso 3: Esclarecimiento y análisis de los hechos	La entidad, sector, gobierno regional o local que recibe un reclamo sobre la entidad que no cuente con plataforma digital realiza el paso 3 según el numeral 6.4.2 de la presente Norma Técnica.	La entidad administradora realiza el paso 3 según el numeral 6.4.2 de la presente Norma Técnica.
Paso 4: Proyección de la respuesta	La(s) unidad (es) de organización vinculada(s) de la entidad de la cual depende la entidad reclamada, proyecta (n) la respuesta a el/la responsable del proceso de la gestión de reclamos.	La entidad reclamada proyecta la respuesta a la entidad administradora, tomando como insumo la información proporcionada por la(s) unidad (es) de organización vinculada(s)
Paso 5: Evaluación y elaboración de la respuesta	Una vez recibido el proyecto de respuesta, el/la responsable de la gestión de reclamos de la entidad de la cual depende la entidad reclamada, valida y elabora la respuesta.	La entidad administradora, una vez recibido el proyecto de respuesta, valida y elabora la respuesta.

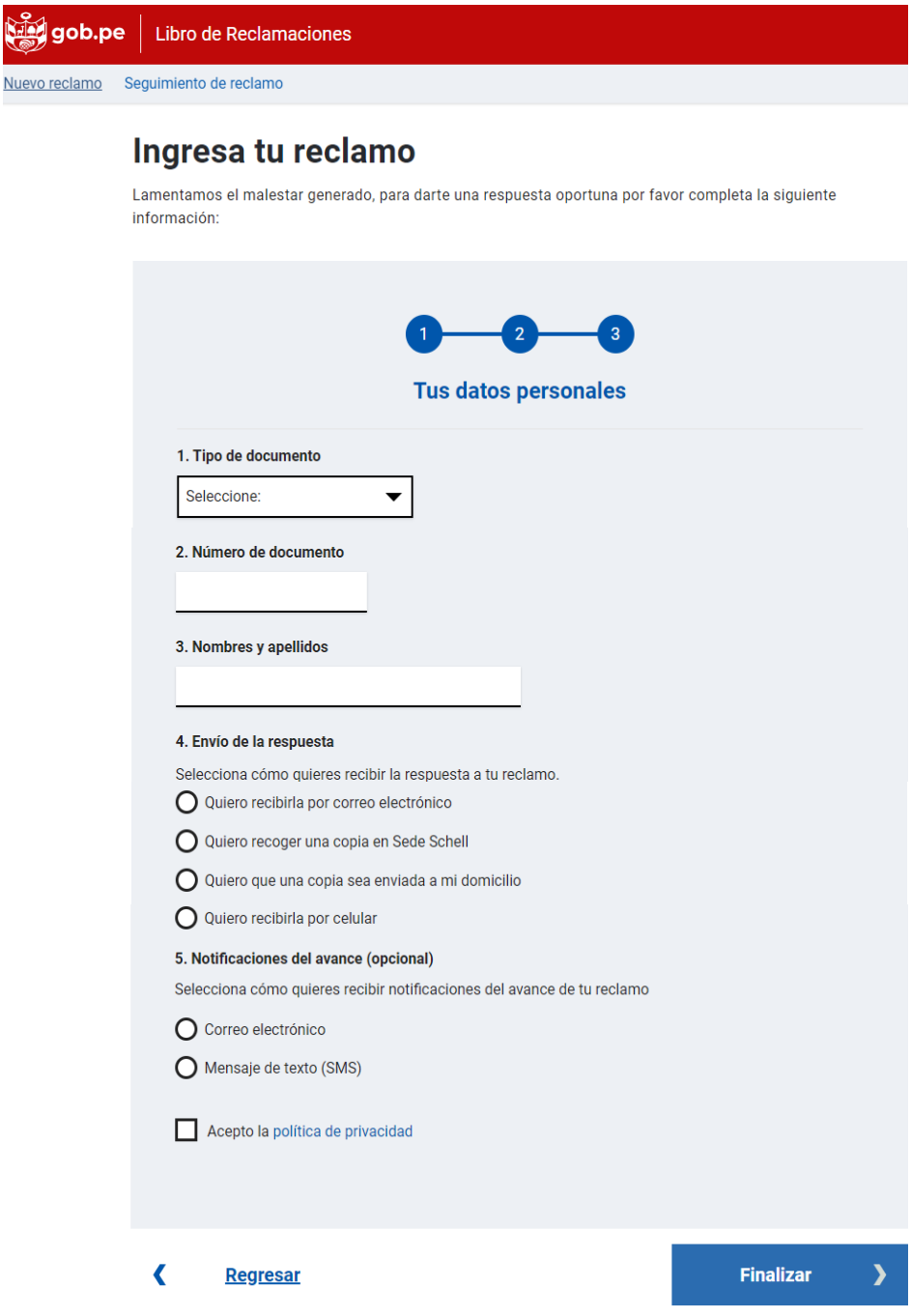
FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:31:30 -05:00

Anexo N° 2: Formato de registro (digital)

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:31:49 -05:00



FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:32:16 -05:00



FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:32:45 -05:00

Anexo N° 3: Formato de registro (físico)

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 malestar generado. Para darle una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información.

I. CUÉNTANOS ¿QUÉ SUCEDIÓ?

1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?

Si su respuesta fue "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 qué hora sucedió? _____

4. Descríbenos ¿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 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) ( )

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:33:02 -05:00

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.) ( )

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) ( )

Otro: _____

2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo? **Sí** ( ) **No** ( )

III. DATOS PERSONALES

1. Tipo de documento **DNI** ( ) **Carné de extranjería** ( ) **Pasaporte** ( )

2. N° de documento _____ **3. Nombres y apellidos** _____

4. Envío de la respuesta
Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo.

( ) Quiero recoger una **copia en Sede**

( ) Quiero que una copia sea **enviada a mi domicilio** *Coloque su dirección* _____

( ) Quiero recibirla por **celular** *Coloque su número* _____

( ) Quiero recibirla por **correo electrónico** *Coloque su correo electrónico* _____

5. Notificaciones del avance (opcional)
Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo.

( ) **Correo electrónico** *Coloque su dirección* _____

( ) **Mensaje de texto** *Coloque su número* _____

_____
Firma del ciudadano

NOTA: El código correlativo de cada hoja de reclamación es autenticado por el/la fedatario/a de la entidad o empresa pública.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:33:25 -05:00

Anexo N° 4: Formatos de respuesta

a) 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[12].

Atentamente,
Firma
Nombre de el/la Responsable del LDR
(Correo, anexo, otros)[13]

[12] Aplica sólo en caso sea un reclamo.

[13] De carácter opcional

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:33:52 -05:00

b) Respuesta para queja/denuncia/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)[14]

[14] De carácter opcional

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:34:24 -05:00

c) Respuesta aceptada:

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)[15]

[15] De carácter opcional

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:34:48 -05:00

d) Respuesta denegada:

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)[16]

NOTA: Los contenidos descritos en los formatos de respuesta son considerados como campos mínimos que las entidades deben utilizar según corresponda.

[16] De carácter opcional

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:35:09 -05:00

Anexo N° 5: Formato de reporte

REPORTE ANUAL DE RECLAMOS

1. Datos generales de la entidad

Nombre de la entidad		Sede		Ubicación de la Sede (Dirección/Distrito/Provincia/Departamento)	

2. Datos de Libro de reclamaciones

Nombre del responsable de L.R		Período del reporte		Fecha del reporte	

Libro de reclamaciones	Virtual ○ Fisico ○	¿Existen avisos en los que se indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que poseen las personas para solicitarlo?	Si ○ No ○

N°.	Fecha de registro	Código de reclamo	Tipo de Registro	Motivo del reclamo	Descripción del reclamo (resumen)	Nombre de la persona	Tipo de documento	N° de documento	Unidad o unidades organicas reclamadas	Fecha de respuesta	Tipo de respuesta	Derivada a otra entidad	Tiempo de atención (días hábiles)	Medida adoptada	Estado del reclamo	Motivo de archivo

Respuestas preestablecidas

Tener en cuenta las opciones preestablecidas al momento de completar el formulario.

Tipo de registro:
- *Reclamo
- Queja
- Denuncia
- Otros

*Sólo cuándo el tipo de registro sea **reclamo**, contestar con alguna alternativa de la lista.

Motivo del reclamo:
- Trato profesional en la atención
- Tiempo
- Procedimiento
- Infraestructura
- Información
- Resultado
- Confianza
- Disponibilidad

Tipo de documento:
- DNI
- Carné de extranjería
- Pasaporte

Tipo de respuesta:
- Aceptada
- Denegada
- Derivación por competencia
- Queja/denuncia

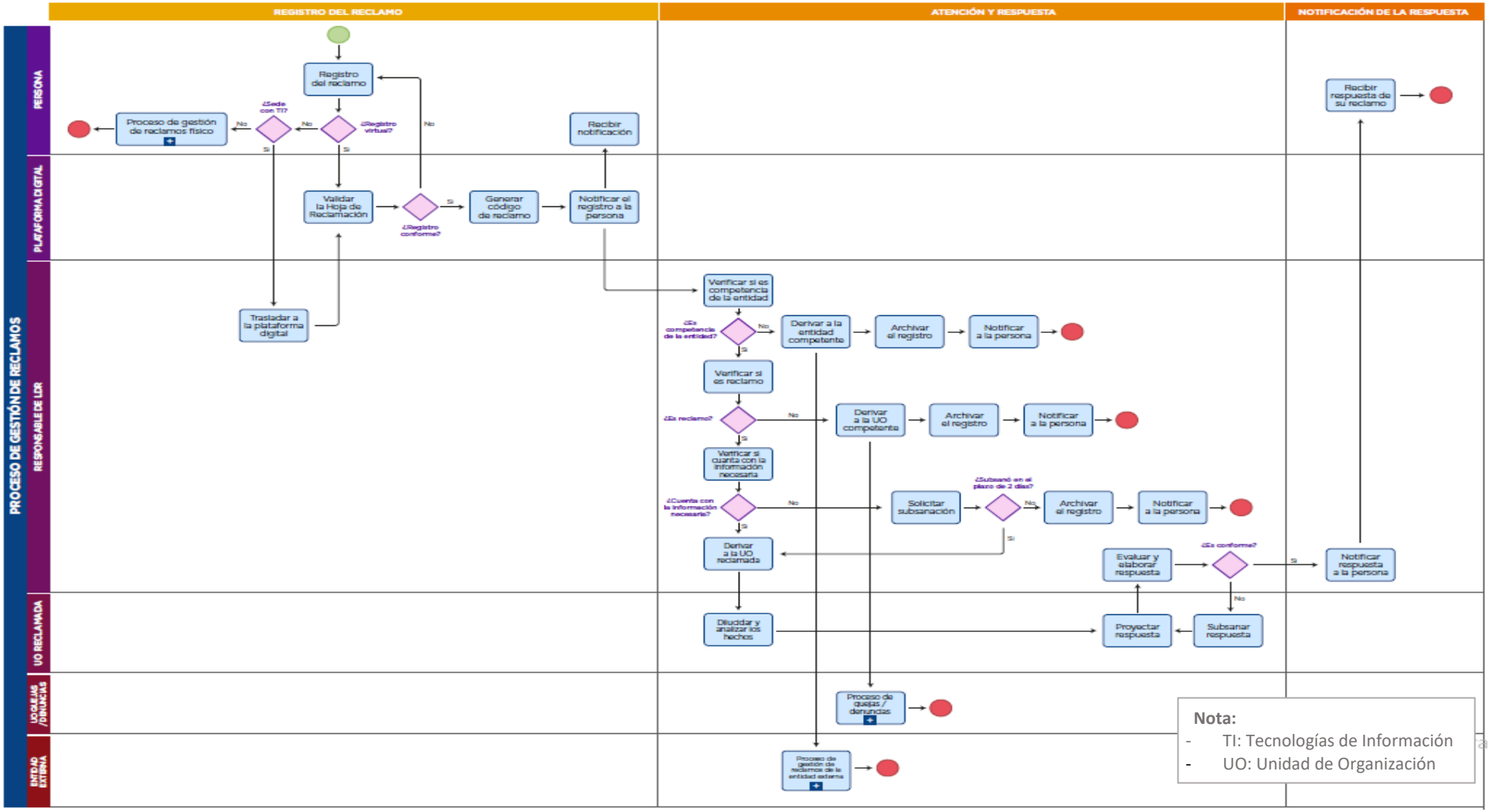
Estado de reclamo:
- Pendientes
- En espera
- *Finalizado

*Sólo si el reclamo ha ***finalizado***, contestar con alguna alternativa de la lista.

Motivo de archivo:
- Por desistimiento
- Por no subsanación
- Por duplicidad
- Por derivación a otra entidad
- Por no ser reclamo
- Término de la atención

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:35:33 -05:00



Nota:

- TI: Tecnologías de Información
- UO: Unidad de Organización

FIRMA DIGITAL PCM PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 15:35:55 -05:00

FIRMA DIGITAL PCM PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Firmado digitalmente por AROBES ESCOBAR Sara Maria FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.01.2021 16:11:00 -05:00

REPUBLICA DEL PERU

Decreto Supremo Nº 007-2020-PCM

DECRETO SUPREMO QUE ESTABLECE DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los usuarios. Para tal efecto, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado;

Que, el artículo 5-A de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, estipula que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; entre otros, siendo el ente rector de dicho sistema la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, con el objeto de orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, conforme lo establece el artículo 57 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, la Presidencia del Consejo de Ministros está facultada para establecer mecanismos de participación de la ciudadanía, entre otros;

Que, el artículo 42 del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, señala que la Secretaría de Gestión Pública es el órgano de línea responsable de gestionar la implementación de programas, proyectos u otros mecanismos destinados a mejorar la atención al ciudadano, en coordinación con las entidades públicas o privadas, según corresponda; así como, de realizar acciones orientadas a promover la cultura de mejor atención al servicio del ciudadano y procesos de mejora continua en las entidades;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto de un servicio de atención brindado por una entidad pública; 20-000119

Que, posteriormente, se expide el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, cuyo artículo 8 preceptúa que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;

Que, el numeral 3 del artículo 11 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece que los Decretos Supremos son normas de carácter general que reglamentan normas con rango de ley o regulan la actividad sectorial funcional o multisectorial funcional a nivel nacional;

Que, en este contexto, resulta necesario establecer un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, actualmente previsto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida; expidiéndose para dicho efecto, un nuevo texto normativo que comprenda dichas mejoras y derogue el mencionado dispositivo legal;

Que, en ese sentido, el nuevo texto normativo determina el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades, y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública previstas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado aprobados por Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, según corresponda;

De conformidad con lo establecido en el numeral 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; y, el Decreto Supremo N° 022-2017-PCM que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros;

DECRETA:

Artículo 1.- Objeto

La presente norma establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas.

REPUBLICA DEL PERU

Decreto Supremo

Artículo 2.- Finalidad

La presente norma tiene por finalidad 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, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública.

Artículo 3.- Ámbito de aplicación

3.1 La presente norma es de aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM; que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas.

Para efectos de la presente norma, las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú tienen el mismo tratamiento que las entidades públicas citadas en el párrafo precedente.

3.2 Se encuentran fuera del alcance de la presente norma los reclamos que se deriven de los servicios de salud que se sujetan a las disposiciones del Decreto Supremo N° 002-2019-SA o norma que la sustituya.

3.3 Las disposiciones de la presente norma son de aplicación para el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE y las empresas bajo su ámbito que no cuenten con normativa especial que regule un procedimiento específico de atención de los reclamos que le son presentados en el ámbito de su competencia.

Se encuentran fuera del alcance de la presente norma las empresas en liquidación bajo el ámbito de FONAFE.

3.4 Las entidades o empresas que cuentan con normativa especial en gestión de reclamos en el marco de las disposiciones de protección y defensa del consumidor, del sistema financiero y de seguros y de los servicios públicos regulados; pueden aplicar de manera supletoria el presente Decreto Supremo, en lo que resulte pertinente y en tanto no contravengan lo dispuesto por su propia normativa especial.

3.5 Las entidades o empresas que se encuentran excluidas del ámbito de aplicación de la presente norma, les corresponde informar anualmente a la Secretaría

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA V°B°

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS SECRETARÍA GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA V°B°

de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, los reclamos que les hayan sido presentados para su atención bajo la normativa que les aplique, conforme a lo que establezca la Secretaría de Gestión Pública.

Artículo 4.- Reclamo

4.1 El reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.

4.2 De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros respecto de los reclamos interpuestos.

Artículo 5.- Libro de Reclamaciones

5.1 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 los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades.

Las entidades 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 al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo.

5.2 El acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe).

En el caso de aquellas entidades que aún no han migrado su página web institucional a la Plataforma GOB.PE, deben asegurar el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital desde la referida página web institucional, en tanto dure el periodo de migración correspondiente, conforme a los plazos establecidos en el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital.

5.3 En el caso de las entidades de la Administración Pública que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos.

5.4 El registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital se realiza en un formato al que se le asigna un código correlativo.

5.5 Corresponde un único Libro de Reclamaciones por cada entidad, independientemente del número de sedes o el uso de su versión física o digital.

5.6 En el caso de reclamos vinculados con bienes o servicios, según corresponda, prestados por diversas entidades públicas a través de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y Ventanillas Únicas, los reclamos son registrados en el Libro de Reclamaciones de la entidad administradora a cargo de la Plataforma MAC y Ventanilla Única, según sea el caso, cuya atención se realiza conforme con lo establecido en el artículo 16.

Artículo 6.- Responsabilidades de la Presidencia del Consejo de Ministros

6.1 Corresponde a la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, lo siguiente:

a) Proponer o aprobar, según corresponda, las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo.

b) Conducir, implementar y desplegar el proceso de gestión de reclamos, así como administrar la plataforma digital "Libro de Reclamaciones".

c) Monitorear y evaluar el proceso de gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, así como su vinculación con la identificación e implementación de oportunidades de mejora de la prestación de los bienes y servicios, en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.

d) Evaluar el cumplimiento de las disposiciones de la presente norma por parte del Responsable del proceso de gestión de reclamos.

e) Brindar asistencia técnica a las entidades de la Administración Pública y ciudadanos en la implementación y ejecución del proceso de gestión de reclamos, de acuerdo a las disposiciones del presente Decreto Supremo.

f) Realizar talleres de capacitación y difusión al personal de las entidades públicas sobre el proceso de gestión de reclamos para su debida aplicación, de acuerdo con el cronograma que apruebe.

g) Promover la articulación entre las entidades públicas frente a problemas sistémicos.

h) Establecer los mecanismos que permitan resolver las contingencias, conflictos, controversias o problemas que surjan durante la ejecución del proceso de gestión de reclamos que afecten su continuidad; así como, interpretar las disposiciones del presente Decreto Supremo.

6.2 Corresponde a la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gobierno Digital, lo siguiente:

a) Liderar el diseño de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", en base a los requerimientos funcionales que define la Secretaría de Gestión Pública.

b) Implementar, desarrollar, desplegar y dar mantenimiento a la plataforma digital "Libro de Reclamaciones".

c) Capacitar a la Secretaría de Gestión Pública sobre la administración y funcionalidades de la plataforma digital.

d) Brindar soporte técnico para resolver incidentes tecnológicos y contingencias que afecten o puedan afectar la disponibilidad y funcionamiento de la plataforma digital, así como también aspectos relacionados a los controles de acceso lógico.

e) Brindar el respaldo tecnológico, la interoperabilidad, datos, arquitectura, seguridad e identidad digital necesarios para la implementación, escalabilidad, sostenibilidad y funcionamiento de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", cuando corresponda.

f) Garantizar la interoperabilidad de los sistemas informáticos a fin de asegurar el intercambio de información.

Artículo 7.- Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad

La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades:

a) Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del presente Decreto Supremo, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.

b) Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas, cuando exista la obligación de utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros.

c) Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.2 del artículo 5 del presente Decreto Supremo; por lo menos, en un equipo informático en cada sede de la entidad; salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas.

d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital.

e) Evaluar los resultados del proceso de gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad pública, en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.

Artículo 8.- Del Responsable del proceso de gestión de reclamos

8.1 Corresponde al Responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad; y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13 y siguientes del presente Decreto Supremo.

8.2 De considerarlo pertinente, el Responsable del proceso de gestión de reclamos puede delegar, total o parcialmente, en el o los encargados por sede, las acciones que le corresponden dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso.

8.3 Corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, registrar en la plataforma digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede.

En el caso de las entidades de la Administración Pública que cuenten únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o que utilicen un sistema informático propio o particular debidamente autorizado por la Presidencia del Consejo de Ministros de acuerdo con el numeral 3 de la Primera Disposición Complementaria Transitoria del presente Decreto Supremo, corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede.

Artículo 9.- De los encargados de la entidad en cada una de sus sedes

Corresponde a los encargados por sede, la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo.

Artículo 10.-Deber de atención de reclamos

Todos los funcionarios y servidores civiles de la entidad pública, de manera conjunta con el Responsable del proceso de gestión de reclamos, tienen el deber de atender los reclamos presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas a los mismos.

Artículo 11.-De la difusión del Libro de Reclamaciones

11.1 Corresponde a cada entidad de la Administración Pública informar a las personas sobre la existencia del Libro de Reclamaciones y el proceso de atención de los reclamos.

11.2 Se debe difundir en lugares accesibles y visibles la existencia del Libro de Reclamaciones de las entidades de la Administración Pública, el derecho que poseen las personas para solicitarlo cuando lo consideren conveniente, el horario y plazo de atención, conforme a la señalética aprobada de acuerdo a lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del presente Decreto Supremo.

Artículo 12.-De la atención de incidentes

Cuando una persona comunica o informa la ocurrencia de un incidente que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido, corresponde a las entidades de la Administración Pública procurar su solución, de forma inmediata y de manera previa al registro del reclamo.

Artículo 13.-De las etapas del proceso de gestión de reclamos

El proceso de gestión de reclamos tiene las siguientes etapas:

a) Del registro del reclamo
b) De la atención y respuesta del reclamo
c) De la notificación de la respuesta

Artículo 14.-Del plazo de atención

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 el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.

Artículo 15.-Del registro del reclamo

15.1 Las personas tienen derecho a registrar un reclamo en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, independientemente de si el incidente fue o no solucionado por la entidad.

El reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado.

15.2 El registro del reclamo, y en general todo el proceso de gestión del reclamo, es de carácter gratuito y no genera costo alguno a la persona que lo presente.

15.3 La entidad debe brindar orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo. De identificar que no se trata de un reclamo bajo los alcances de la presente norma, las entidades comunican a la persona sobre las vías de tramitación que tienen a su disposición, según cada caso en particular.

15.4 El reclamo debe contener información clara y suficiente sobre los datos personales de quién recibió la atención, bien o servicio, y en general de la situación que da lugar al reclamo, según el formato de registro en su versión física y digital aprobado conforme a lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del presente Decreto Supremo.

15.5 Las personas pueden complementar el registro de su reclamo presentando los medios o documentos que estimen pertinentes para facilitar la evaluación por parte de la entidad. El registro del reclamo no puede ser rechazado por no estar acompañado de medios o documentos que lo sustenten.

15.6 Las entidades de la Administración Pública proporcionan de manera inmediata, una copia del registro del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, a la persona que lo presenta.

15.7 En el caso que una entidad pública obligada a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital haya recibido un reclamo registrado en un medio distinto a este, corresponde que el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos traslade de manera clara y precisa la información a través de los medios disponibles que permitan su inclusión en la plataforma digital, incluyéndose la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente.

El traslado de la información debe realizarse en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibido el reclamo.

Artículo 16.-De la atención y respuesta del reclamo

16.1 De la derivación del reclamo.- El Responsable del proceso de gestión de reclamos cuenta con un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para efectuar las siguientes acciones:

a) Determinar si el bien o servicio objeto de reclamo se encuentra bajo las disposiciones del presente Decreto Supremo y si la entidad es competente para atender el reclamo.

   En caso la evaluación efectuada determina que no corresponde su tramitación bajo los alcances del presente Decreto Supremo o la entidad no es competente, se efectúa la derivación interna o externa, según corresponda, y se notifica de dicha situación a la persona que presentó el reclamo. En este último caso, la entidad pública que recibe el reclamo continúa con su trámite, incorporando la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente.

   En el caso de que se haya registrado quejas o denuncias en el Libro de reclamaciones en su versión física o digital, la unidad de organización competente de atender quejas o denuncias en la entidad pública, continúa con su trámite bajo el procedimiento legal establecido o que se establezca.

   El plazo de treinta (30) días hábiles para que la entidad competente atienda y resuelva el reclamo comienza a computarse desde el día siguiente de su recepción.

b) En caso la evaluación efectuada determina que corresponde su tramitación en la entidad, debe verificar que la información consignada en el formato de registro sea la necesaria y cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender el reclamo.

   De determinar que se cuenta con la información necesaria, deriva el reclamo a la unidad de organización cuyo bien o servicio ha sido objeto de reclamo.

De determinar que no se cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se otorga a la persona un único plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con lo requerido en dicho plazo, el reclamo se archiva, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

c) En el caso de reclamos vinculados con bienes o servicios, según corresponda, prestados por diversas entidades públicas a través de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y las Ventanillas Únicas, los reclamos son derivados por la entidad administradora a la entidad pública cuyo bien o servicio es objeto de reclamo.

16.2 De la respuesta del reclamo.- La unidad de organización de la entidad pública cuyo bien o servicio ha motivado el reclamo, es la responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo.

Dicho proyecto de respuesta es remitido al Responsable del proceso de gestión de reclamos, para su evaluación y posterior notificación a la persona.

En el caso de reclamos vinculados con bienes o servicios, según corresponda, prestados por diversas entidades públicas a través de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y las Ventanillas Únicas, dicha respuesta es proyectada por la entidad pública cuyo bien o servicio es objeto de reclamo, quien la deriva a la entidad administradora para que verifique que la respuesta atiende todos los aspectos del reclamo.

La respuesta determina si el reclamo es aceptado o denegado:

a) Aceptado: Para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. De manera excepcional, y conforme a la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución del bien o servicio.

b) Denegado: Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por la persona.

16.3 Durante la atención y formulación de la respuesta, pueden suscitarse las siguientes situaciones:

a) Acumulación de reclamos en trámite.- El Responsable del proceso de gestión de reclamos puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se

trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la entidad pública y sede, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos.

Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.

b) De la duplicidad de reclamos resueltos.- Existe duplicidad cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en la entidad pública, sede, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se dé siempre que el reclamo más antiguo ya haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención.

En este caso, el Responsable del proceso de gestión procede a archivar el nuevo reclamo, comunicando dicha situación a la persona en un plazo de cinco (5) días hábiles posterior al archivo.

c) Del desistimiento del reclamo.- Hasta antes de la notificación de la respuesta, la persona puede desistirse de continuar con el reclamo, dejando constancia de dicha situación. Ante ello, el Responsable del proceso de gestión procede a archivar el reclamo.

Artículo 17.-De la notificación de la respuesta

17.1 El responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta del reclamo a partir del día siguiente de expedida la misma, en el domicilio físico que la persona haya consignado en su reclamo o en la sede de la entidad, de haberse solicitado, con lo cual se agota el proceso de gestión de reclamos.

En caso la persona haya autorizado se le notifique mediante correo electrónico o a través del servicio de mensajes cortos (SMS), esta se dará de manera automática el mismo día de expedida la respuesta.

17.2 La notificación en el domicilio indicado por la persona, se realiza por única vez. De haberse registrado un domicilio fuera del territorio nacional, la notificación se efectúa al correo electrónico consignado en el formato de registro del reclamo.

En el caso que la persona no haya completado su dirección o que ésta sea inexistente, la notificación se realiza en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería.

La notificación puede ser recibida por la persona que consignó el reclamo o por cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio.

17.3 En el caso de la notificación en la sede de la entidad, la persona tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo de atención señalado en el artículo 15 del presente Decreto Supremo.

17.4 Las notificaciones distintas a la respuesta, se efectúan al número de teléfono celular indicado por la persona en el formato de registro.

Artículo 18.-Del archivo del reclamo

18.1 Las entidades son responsables del archivo y custodia del Libro de Reclamaciones en su versión física, de acuerdo con las normas del Sistema Nacional de Archivos.

18.2 En el caso del Libro de Reclamaciones en su versión digital, la plataforma digital mantiene la información de los reclamos tramitados por esta vía por el plazo de tres (3) años.

Artículo 19.-Monitoreo y evaluación del proceso de gestión de reclamos en la entidad pública

19.1 El Responsable del proceso de gestión de reclamos dirige y monitorea el cumplimiento de las condiciones, etapas y plazos de la gestión de reclamos en la entidad pública.

19.2 En caso la entidad pública cuente únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o cuente con un sistema informático propio o particular autorizado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros de acuerdo con el numeral 3 de la Primera Disposición Complementaria Transitoria del presente Decreto Supremo, el Responsable del proceso de gestión de reclamos remite al Titular de la entidad, con copia a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, los reportes sobre la gestión de los reclamos en forma anual a fin de que dicha información sirva para su evaluación así como para la adopción de mejoras de la prestación de bienes y servicios brindados en el marco del proceso de mejora continua.

Artículo 20.-Rol de la Contraloría General de la República

La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad de la Administración Pública, es la competente para verificar que las entidades cumplan con garantizar la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones sea su versión digital o física, con el plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos; así como, la gratuidad durante todo el proceso de gestión del reclamo.

Artículo 21.-Refrendo

El presente Decreto Supremo es refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- Normas complementarias

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros emite las normas complementarias que aprueban los formatos de registro en su versión física y digital; formato mínimo de Respuesta; tipología y aspectos objeto del reclamo; matriz para reportes de información por parte de las entidades que no utilizan el Libro de Reclamaciones en su versión digital así como para las entidades o empresas señaladas en el numeral 3.5 del artículo 3 del presente Decreto Supremo; flujogramas; señaléticas y demás que resulten necesarios para la aplicación del presente Decreto Supremo, en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la publicación del presente Decreto Supremo.

SEGUNDA.- Vigencia de la norma

El presente Decreto Supremo entra en vigencia al día siguiente de su publicación, no obstante sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública aprueba en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la publicación del presente Decreto Supremo.

TERCERA.- Proceso de gestión interna

Las entidades de la Administración Pública pueden establecer procesos internos para asegurar el cumplimiento de las disposiciones del proceso de gestión de reclamos en los plazos establecidos en el presente Decreto Supremo, siempre que no contravenga lo regulado en esta norma.

CUARTA.- Prohibición para diseñar, desarrollar o implementar un Libro de Reclamaciones en su versión digital

Las entidades públicas que reciben reclamos que se encuentran dentro del ámbito de aplicación del presente Decreto Supremo quedan prohibidas de diseñar, desarrollar y/o implementar un Libro de Reclamaciones en su versión digital, propio o particular, como soporte al proceso de gestión de reclamos.

QUINTA.- Derivación de reclamos

En el caso de aquellas entidades que no cuenten con las condiciones tecnológicas para recibir los reclamos presentados a través de la Plataforma GOB.PE, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros deriva el reclamo a la entidad competente y supervisa su atención y respuesta correspondiente.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

PRIMERA.- Del cumplimiento de las condiciones previas para la implementación del presente Decreto Supremo

Dentro del plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados desde el día siguiente de publicada la Resolución de Secretaría de Gestión Pública referida en la Primera Disposición Complementaria Final del presente Decreto Supremo, las entidades deben realizar lo siguiente:

1. Designar por primera vez al responsable de la gestión de reclamos, titular y alterno, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación.

2. Una vez designado, el Responsable del proceso de gestión de reclamos debe:

   a) Identificar a las unidades de organización, sedes de la entidad y los encargados de las mismas, así como a las unidades de organización ante las cuales se deben encausar las quejas y denuncias que hubieran sido presentadas como reclamo.

      Dicha información es remitida a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros a través de comunicación escrita notificada en físico o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro de unidades de organización y sus titulares, sedes de la entidad y los encargados de las mismas y los responsables del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital.

      Asimismo, deben mantener actualizada la información antes señalada y comunicarla a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros a través de los medios previstos en el párrafo anterior.

b) Coordinar al interior de la entidad, la definición de los bienes o servicios de la entidad que son objeto de reclamo, distinguiéndolos de aquellos que corresponden ser tramitados bajo los alcances de la normativa especial aplicable a cada caso.

c) Coordinar la difusión de los bienes o servicios de la entidad que son objeto de reclamo en los medios o canales pertinentes, asegurando que dicha información se encuentre disponible al momento de la presentación de un reclamo.

d) En el caso que las entidades públicas no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas para utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, les corresponde sustentar ante la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de un informe técnico, que no cuentan con equipos de cómputos con sistema operativo y navegador web instalado que se encuentre en funcionamiento; conexión y acceso al servicio de internet que asegure una conectividad óptima.

   La información remitida está sujeta a fiscalización posterior aleatoria por parte de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

3. En el caso de las entidades públicas que cuenten con un sistema informático propio o particular, deben sustentar ante la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros su uso a fin que ésta, evalúe y emita opinión favorable previa que les permita continuar utilizándolo como soporte al proceso de gestión de reclamos.

   Para dicha evaluación, se requiere que las entidades públicas proporcionen a la Secretaría de Gobierno Digital, el acceso al referido sistema informático y documentación, a fin de realizar la evaluación técnica correspondiente que respalde la opinión favorable del uso.

   Las entidades públicas que cuenten con un sistema informático propio o particular autorizado por la Presidencia del Consejo de Ministros deben habilitar un servicio de información, a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado, para su integración con la plataforma digital Libro de Reclamaciones, conforme a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Gobierno Digital.

   De no contarse con la opinión favorable previa, deben utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital en los plazos previstos en la presente norma.

REPUBLICA DEL PERU

Decreto Supremo

SEGUNDA.- Reclamos presentados con anterioridad al inicio de implementación del Libro de Reclamaciones en su versión digital

Los reclamos presentados con anterioridad a la entrada en vigencia del presente Decreto Supremo, continúan su tramitación de conformidad con las disposiciones de la normativa vigente al momento de su registro hasta su culminación.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

ÚNICA. - Derogación

Derogase el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, una vez implementadas las disposiciones del presente decreto supremo conforme a los plazos, cronograma y condiciones establecidos por Resolución de Secretaria de Gestión Pública de acuerdo a la Segunda Disposición Complementaria Final del presente Decreto Supremo.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los dieciséis días del mes de enero del año dos mil veinte.

MARTÍN ALBERTO VIZCARRA CORNEJO
Presidente de la República

VICENTE ANTONIO ZEBALLOS SALINAS
Presidente del Consejo de Ministros

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO

Resolución Jefatural N°017 - 2019-MINAGRI-PCC

Lima, 08 FEB 2019

VISTOS:

Resolución Jefatural N° 0115-2016-MINAGRI-PCC, de fecha 15 de agosto de 2016, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú establece que todos los funcionarios y trabajadores públicos están al servicio de la Nación, y, por tanto, el proceso de modernización de la gestión estatal exige construir un Estado al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1077 se creó el Programa de Compensaciones para la Competitividad del Ministerio de Agricultura y Riego, con el objeto de elevar la competitividad de la producción agraria de los pequeños y medianos productores, a través del fomento de la asociatividad y la adopción de tecnologías agropecuarias ambientales adecuadas; y mediante Decreto Supremo N° 014-2019-AG se aprobó su Reglamento, el cual fue modificado por Decreto Supremo N° 09-2010-AG, cuyo plazo de vigencia fue prorrogado por Ley N° 30462;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios puedan formular sus reclamos, entendidos como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la Entidad Pública en el ejercicio de su función administrativa;

Que, el artículo 5º del citado Decreto Supremo dispone que mediante Resolución del Titular de la Entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la Entidad;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 0115-2016-MINAGRI-PCC, de fecha 15 de agosto de 2016 se designó como responsable del Libro de Reclamaciones del Programa de Compensaciones para la Competitividad del Ministerio de Agricultura

y Riego, a la Especialista en Comunicaciones Liz Janina Cárdenas Pérez; quien a la fecha ya no labora en esta Entidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 0114-2012-AG, de fecha 27 de marzo de 2002 se aprueba el Manual de Operaciones del Programa de Compensaciones para la Competitividad, y, mediante Resolución Jefatural N° 013-2015-MINAGRI-PCC, de fecha 13 de marzo de 2015, se aprueba el Manual de Desempeño del Programa;

Que, el artículo 15º y 16º del Manual de Operaciones establece que la Unidad de Administración del Programa de Compensaciones para la Competitividad es la responsable de conducir la gestión administrativa (...) del Programa;

Que, siendo ello así, con la finalidad de brindar una mejor atención a los reclamos de los usuarios por los servicios prestados por la institución, resulta conveniente designar a los funcionarios responsables titular y alterno del Libro de Reclamaciones del Programa de Compensaciones para la Competitividad; precisándose que la designación se realice al cargo funcional y no a la persona que ocupa dicho cargo;

Con la Visación del Área Técnica Legal; y, de conformidad con lo dispuesto en el literal l) del Manual de Operaciones del Programa de Compensaciones para la Competitividad del Ministerio de Agricultura y Riego, aprobado por Resolución Ministerial N° 0114-2012-AG de fecha 27 de marzo de 2012, y, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- DESIGNAR al **JEFE DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN** y al **RESPONSABLE DEL ÁREA DE CONTABILIDAD** del Programa de Compensaciones para la Competitividad, como **responsables titular y alterno,** respectivamente, **DEL LIBRO DE RECLAMACIONES** del Programa de Compensaciones para la Competitividad del Ministerio de Agricultura y Riego, quienes deberán velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fueren registrados en él.

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO PROGRAMA DE COMPENSACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD ASESORÍA TÉCNICO LEGAL V°B°

Artículo 2°.- DISPONER que las Unidades del Programa de Compensaciones para la Competitividad, bajo responsabilidad, proporcionen la información y/o documentación necesaria, cuando sean requeridas y dentro de los plazos establecidos en las normas vigentes, para que los funcionarios designados mediante la presente resolución cumplan con la labor encomendada.

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO

Resolución Jefatural N°017 - 2019-MINAGRI-PCC

Lima, 08 FEB 2019

Artículo 3.- DISPONER que la Unidad de Promoción coloque una copia de la presente Resolución en un lugar visible en cada una de las Unidades Regionales del Programa de Compensaciones para la Competitividad.

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO PROGRAMA DE COMPENSACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD ASESORÍA TÉCNICO LEGAL V°B°

Artículo 4.- NOTIFICAR, el presente acto administrativo a las partes interesadas, con la formalidad de Ley.

Artículo 5°.- Publíquese la presente Resolución Jefatural en el Diario Oficial "El Peruano" y en el Portal Institucional del Programa de Compensaciones para la Competitividad (www.agroideas.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

NESTOR REYES HURTADO
Jefe (e) PCC