

Resolución Ministerial

N° 067-2016-MIMP

Lima, 26 JUL. 2016

Vistos, el Informe Técnico N° 019-2016-MIMP/SG-OTDAC de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano, los Informes N° 035-2016-MIMP/OGPP/OMI/SPGN y N° 039-2016-MIMP/OGPP/OMI/SPGN y las Notas N° 175-2016-MIMP/OGPP-OMI y N° 192-2016-MIMP/OGPP-OMI de la Oficina de Modernización Institucional de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado debe proteger los intereses de las/los consumidoras/es y usuarias/os, garantizando su derecho a la información sobre los servicios a los que tienen acceso;

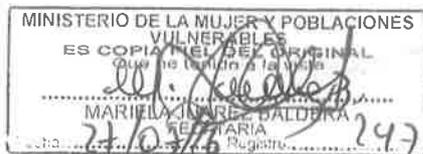
Que, el numeral 57.1 del artículo 57 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, estipula que las/los administradas/os se encuentran facultadas/os para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesario para obtener el pronunciamiento;

Que, el artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM establece que las entidades de la Administración Pública, consignadas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, entre ellas el Poder Ejecutivo, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual las/los usuarias/os puedan formular sus reclamos;

Que, los literales a) y b) del artículo 17 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2012-MIMP y sus modificatorias, establece que la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano tiene entre sus funciones proporcionar una eficaz y oportuna atención y orientación a las/los ciudadanas/os que demanden un servicio del MIMP; así como, formular y proponer los estándares, procedimientos y directivas sobre el proceso de atención de los mismos;

Que, mediante Informe Técnico N° 019-2016-MIMP//SG-OTDAC, la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano sustenta la necesidad de aprobar la Directiva General sobre "Procedimiento para el Registro y Atención de Reclamos Interpuestos por las/los usuarias/os en el Libro de Reclamaciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP";





Que, a fin de lograr una eficaz y eficiente atención a los reclamos interpuestos por las/los usuarias/os en el Libro de Reclamaciones físico y/o virtual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables para coadyuvar a la mejora de la calidad de los servicios que se brindan en la entidad, resulta necesario aprobar el proyecto de Directiva a que se refiere el considerando anterior;

Con las visaciones de la Secretaria General, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano;

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1098, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2012-MIMP y sus modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación

Aprobar la Directiva General N° 014-2016-MIMP "Procedimiento para el Registro y Atención de Reclamos Interpuestos por las/los usuarias/os en el Libro de Reclamaciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP", que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Publicación

Disponer que la presente Resolución y su Anexo sean publicados en el Portal Institucional del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (www.mimp.gob.pe) el mismo día de su publicación en el diario oficial "El Peruano".

Regístrese, comuníquese y publíquese.

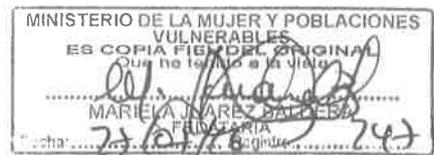
.....
Marcela Huaita Alegre
Ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MIMP





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



DIRECTIVA GENERAL N° 014-2016 – MIMP

“PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERPUESTOS POR LAS/LOS USUARIAS/OS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES - MIMP”

Formulada por: Oficina de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano.

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el registro y atención de los reclamos interpuestos por las/los usuarias/os en el Libro de Reclamaciones Físico y/o Virtual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP.

II. FINALIDAD

Lograr una eficaz y eficiente atención a los reclamos interpuestos por las/los usuarias/os en el Libro de Reclamaciones físico y/o virtual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, afín de coadyuvar a la mejora de la calidad de los servicios que se brindan la entidad.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y su modificatoria.
- 3.2 Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del estado y su modificatoria.
- 3.3 Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y su modificatoria.
- 3.4 Decreto Legislativo N° 1098, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- 3.5 Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 3.6 Decreto Supremo N° 003-2012-MIMP, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y sus modificatorias.
- 3.7 Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y su modificatoria.
- 3.8 Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la directiva verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones.

IV. ALCANCE

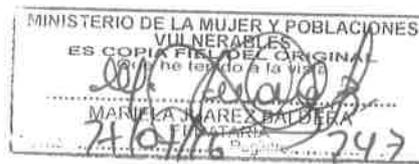
Las disposiciones establecidas en la presente Directiva General son de obligatorio cumplimiento para todas/os las/los funcionarias/os y servidores, que independientemente de su régimen laboral o relación contractual con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, participan en la atención de las/los usuarias/os y de los reclamos presentados.





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Para efectos de la presente Directiva General deberán tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

5.1.1 **Usuaría/o:** Es toda persona natural o jurídica que acude al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General o solicitar información acerca de los trámites o servicios que brinda la entidad.

5.1.2 **Reclamo de las/los usuarias/os:** Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del/la usuaria/o respecto de un servicio de atención brindada por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, diferente a la queja por defecto de tramitación, contemplada en la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, debiendo quedar plasmada en el Libro de Reclamaciones.

5.1.3 **Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual en el cual las/los usuarias/os de los servicios de atención brindados por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables pueden expresar su insatisfacción o disconformidad por el servicio brindado. En este documento además, la/el usuaria/o debe consignar información relativa a su identidad y aquella información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

5.2 Designación del Funcionario/a Responsable del Libro de Reclamaciones

5.2.1 En la Sede Central serán designadas/os con Resolución Ministerial.

5.2.2 En los Programas Nacionales serán designadas/os con Resolución de la más alta autoridad del Programa Nacional.

5.3 Habilitación del Libro de Reclamaciones

5.3.1 La Sede Central contará con Libro de Reclamaciones Físico o Virtual.

5.3.2 Los Programas Nacionales contarán con el Libro de Reclamaciones físico o virtual. Los órganos desconcentrados contarán con el Libro de Reclamaciones físico y también orientarán a la/al usuaria/o el acceso al Libro de Reclamaciones Virtual.

5.3.3 Los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones Virtual serán derivados automáticamente al correo de la/el Funcionaria/o designada/o.

5.4 Características del Libro de Reclamaciones

5.4.1 El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual.

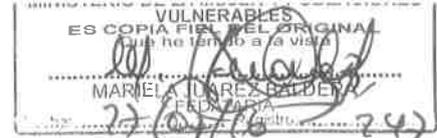
5.4.2 El Libro de Reclamaciones físico estará ubicado en un espacio visible y accesible, así también protegido del mal uso, este contará con las hojas de reclamaciones desglosables y autocopiativas, numeradas correlativamente.





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



5.4.3 El Libro de Reclamaciones virtual estará ubicado en el portal web del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables o de los Programas Nacionales a cargo de la/el Funcionaria/o designada/o como Responsable del Libro de Reclamaciones.

5.5 Características de la hoja de Reclamación

5.5.1 La hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones físico, estará conformado por tres (03) hojas autocopiativas, la primera de las cuales será constancia de reclamo, la segunda será entregada al usuario/a al momento de presentar el reclamo, y la tercera será remitida a la unidad orgánica correspondiente para su atención.

5.5.2 La hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Identificación de la Hoja de Reclamación.
- Numeración correlativa
- Fecha de Reclamo
- Nombre de la Entidad
- Identificación del usuario/a (Nombre, Domicilio, DNI/CE, teléfono, correo electrónico).
- Identificación de la atención brindada: Descripción de la reclamación
- Firma del usuario/a
- Acciones adoptadas por la Entidad: Detalles.

5.6 De los avisos para el acceso al Libro de Reclamaciones

5.6.1 El aviso físico del Libro de Reclamaciones deberá exhibirse en un lugar visible y fácilmente accesible para el público, en las instalaciones de la Sede Central, los Programas Nacionales y Órganos desconcentrados; debiéndose indicar y consignar en los avisos la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen las/los usuarias/os para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente. El modelo de aviso (anexo 01) forma parte de la presente Directiva y este deberá adecuarse cuando corresponda a un Programa Nacional y órgano desconcentrado.

5.6.2 El aviso del Libro de Reclamaciones en el portal web debe ser ubicado en lugar visible y de fácil acceso. Este aviso se constituye en un link de enlace al correo electrónico de la/el Funcionaria/o Responsable del Libro de Reclamaciones.

5.6.3 Para las/los usuarios/as que requieran acceder al Libro de Reclamaciones Virtual en los Programas Nacionales y órganos desconcentrados, se colocará el aviso correspondiente. El modelo de aviso (anexo 02) forma parte de la presente Directiva y este deberá adecuarse cuando corresponda a un Programa Nacional y órgano desconcentrado.



VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

6.1 Registro del Reclamo - Libro de Reclamaciones (Físico)

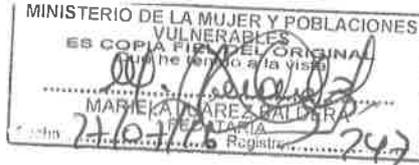
6.1.1 Si la/el usuaria/o desea presentar un reclamo respecto al servicio de





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



atención brindado, será atendido por la/el Funcionaria/o Responsable del Libro de Reclamaciones, quien le orientará en el llenado de la Hoja de Reclamación física (anexo 03).

- 6.1.2 Si la/el usuaria/o decide no consignar alguno de los datos contenidos en la hoja de reclamación física, que no impidan emitir respuesta y ser admitido, la/el Funcionaria/o Responsable dejará constancia de dicha observación, precisando el detalle en las Acciones Adoptadas por la Entidad.
- 6.1.3 La/el Funcionaria/o Responsable del Libro de Reclamaciones hará de conocimiento de la/el usuaria/o los plazos establecidos para la atención del reclamo, conforme a lo establecido en el artículo 4º del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- 6.1.4 Una vez presentado el reclamo, se entregará a la/el usuaria/o la segunda hoja autocopiativa del reclamo, como constancia de su presentación. Así mismo procederá a registrar la reclamación en el Sistema de Trámite Documentario para la derivación al área correspondiente, con la tercera hoja autocopiativa.
- 6.1.5 La/el Funcionaria/o Responsable del Libro de Reclamaciones realizará en un (01) día hábil, la derivación al área donde la/el usuaria/o ha recibido atención para el informe y acciones correspondientes del responsable del objeto del reclamo, estableciéndose un plazo para la atención de cinco (05) días hábiles.
- 6.1.6 En el caso de presentarse reclamos en los Órganos Desconcentrados, en el Libro de Reclamaciones Físico, el personal encargado de la Coordinación, admitirá el reclamo.
- 6.1.7 Los reclamos admitidos en el Libro de Reclamaciones físico en los Órganos Desconcentrados, serán remitidos en el plazo de un (01) día hábil, vía correo electrónico, la hoja de reclamo escaneada a la/el Funcionaria/o Responsable del Programa Nacional que corresponda.
- 6.1.8 El superior jerárquico del reclamo (Director/a o Jefe/a de la Oficina) responderá en un plazo de cinco (05) días hábiles adjuntado el informe, el cual debe contener: i) Versión de los hechos materia del reclamo, ii) las acciones pertinentes para atender los inconvenientes de la/el usuaria/o y iii) las medidas correctivas adoptadas.
- 6.1.9 Recibida la respuesta al reclamo, el/la Funcionario/a Responsable del Libro de Reclamaciones emitirá un Oficio de respuesta y notificará al reclamante (usuaria/o), al domicilio y/o correo electrónico que hubiera consignado en la solicitud, en un plazo de dos (02) días hábiles de recibido el informe correspondiente, procediendo a efectuar al registro en el libro de reclamaciones dando por finalizado el trámite.
- 6.1.10 En ningún caso el procedimiento deberá exceder los treinta (30) días hábiles desde la presentación del reclamo, establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



6.2 Libro de reclamaciones en el Portal Web (virtual)

- 6.2.1 El modelo de Formato de Reclamaciones se ubica en el Portal Web del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP y los Programas Nacionales (anexo 04), el cual deberá contener obligatoriamente:
 - a) Numeración correlativa y código de identificación.
 - b) Fecha de reclamo.
 - c) Nombre, domicilio, número de Documento Nacional de Identidad, teléfono y correo electrónico del usuario/a que reclama.
 - d) Detalle del reclamo.
- 6.2.2 El sistema permitirá el ingreso del formulario solo si el/la usuario/a ha registrado los datos obligatorios.
- 6.2.3 La/el Funcionaria/o Responsable del Libro de Reclamaciones virtual, en el plazo de un (01) día hábil derivará vía electrónica a la Oficina competente el reclamo realizado por la/el usuaria/o para la emisión de la respuesta al mismo.
- 6.2.4 El superior jerárquico del reclamo (Director/a o Jefe/a de la Oficina materia de reclamo) dispondrá de un plazo de cinco (05) días hábiles para hacerle llegar el informe referido en el numeral 6.1.7 a la/el Funcionaria/o Responsable del Libro de Reclamaciones respecto a las actuaciones realizadas y las medidas correctivas adoptadas.
- 6.2.5 La/el Funcionaria/o Responsable del Libro de Reclamaciones virtual, en un plazo de dos (02) días hábiles comunicará por vía electrónica a la/el usuaria/o sobre el reclamo presentado y las actuaciones realizadas por el superior jerárquico y las medidas adoptadas. Así mismo, procederá a archivar las actuaciones dando por finalizado el trámite.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 7.1 La atención de los reclamos presentados dentro del marco establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y su modificatoria, no versan sobre un defecto de tramitación incurrido en un procedimiento administrativo que se encuentre en trámite ante las distintas dependencias del MIMP; toda vez que para objetar dicho defecto el administrado dispone de la queja administrativa establecida en la Ley N° 27444.
- 7.2 En caso de extravío y/o pérdida del Libro de Reclamaciones o de alguna varias hojas de reclamación que lo integran, deberá realizarse la denuncia policial correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles, de ocurrido el hecho e informar a la Secretaría General, adjuntando copia de la denuncia.
- 7.3 La/el Funcionaria/o Responsable del Libro de Reclamaciones es responsable de emitir los informes correspondientes, apenas culminado el primer o segundo semestre, según corresponda, a los órganos competentes.
- 7.4 El Libro de Reclamaciones y sus actuaciones se conservarán por el tiempo de (2) dos años, contados desde la fecha de registro del primer reclamo; pasado





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



dicho período se transferirá al Archivo Central del MIMP para su respectiva custodia.

VIII. RESPONSABILIDAD

- 8.1 Son responsables del cumplimiento de la presente directiva las/los Directoras/es Generales de los órganos y Directoras/es Ejecutivas/os de los Programas Nacionales y responsable de las unidades orgánicas que participan en la atención de las/los usuarias/os y de los reclamos presentados.
- 8.2 El/La Director/a de la Oficina de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces en los Programas Nacionales, son responsables de brindar el soporte técnico y mantenimiento del aplicativo de Libro de Reclamaciones Web, garantizando su adecuado funcionamiento y realizando las implementaciones pertinentes para el alcance de los objetivos de la presente Directiva.
- 8.3 La/El Funcionaria/o Responsable del Libro de Reclamaciones es responsable de la supervisión del presente procedimiento y la respuesta que se entregue a la/el usuaria/o, informando semestralmente a la Secretaría General o a la Dirección Ejecutiva correspondiente, sobre el estado situacional y la atención de los reclamos presentados por las/los usuarias/os, en el cual se incluirá, de ser el caso, las acciones que las unidades orgánicas prestadoras del servicio materia del reclamo han adoptado para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro y mejorar la calidad de los servicios que se brinda,



IX. ANEXOS

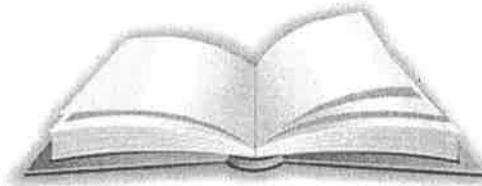
- ANEXO 01: Modelo de aviso del Libro de Reclamaciones Físico
- ANEXO 02: Modelo de aviso del Libro de Reclamaciones Virtual
- ANEXO 03: Modelo de Hoja del Libro de Reclamaciones Físico
- ANEXO 04: Modelo de formato para Libro de Reclamaciones Virtual





ANEXO N° 01
MODELO DE AVISO PARA LIBRO DE RECLAMACIONES FISICO

Libro de Reclamaciones



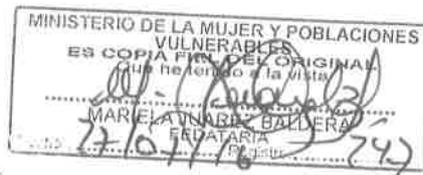
Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM (art. 3), el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, cuenta con el Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar el reclamo que tenga por el servicio de atención brindado.





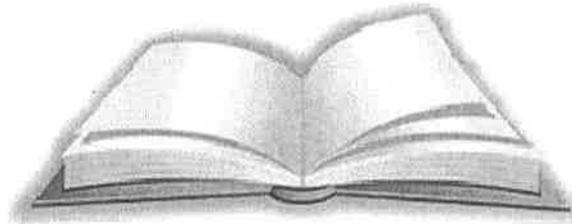
PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



ANEXO 02
MODELO DE AVISO PARA LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

Libro de Reclamaciones virtual



Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM (art. 3), el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, cuenta con el Libro de Reclamaciones Virtual, para registrar el reclamo que tenga por el servicio de atención brindado.

Puedes acceder:

<http://www.mimp.gob.pe/libro-reclamaciones-mimp/formulario.php>





PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista
MARELA MAREZ SALDERRA
FEDEATRIA
Fecha: 22/10/2016 Registro: 747

ANEXO 03
MODELO DE HOJA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FISICO

LIBRO DE RECLAMACIONES			Hoja de Reclamación
Fecha:			
	(DÍA)	(MES)	(AÑO)
MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES			
1. Identificación del Usuario			
Nombre:			
Domicilio:			
DNI/CE:			
Teléfono/e-mail:			
2. Padre o Madre (para el caso de menores de edad)			
Nombre:			
Domicilio:			
DNI/CE:			
Teléfono/e-mail:			
3. Identificación de la Atención Brindada			
Descripción:			
_____ Firma del Usuario / a			
4. Acciones adoptadas por la Entidad			
Detalles:			





ANEXO 04 MODELO DE FORMATO PARA LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL



LIBRO DE RECLAMACIONES WEB

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



Conforme a lo establecido en el D.S. N° 042-2011-PCM

I) IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS
 DISTRITO
 DEPARTAMENTO
 DISTRITO
 TIPO DE DOCUMENTO
 N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD
 TELÉFONO
 CELULAR
 CORREO ELECTRÓNICO

II) DETALLE DE LA RECLAMACIÓN

RECLAMO / QUEJA: RECLAMO / QUEJA:

RECLAMO: Descripción de quejas e los productos o servicios.
 QUEJA: Descripción de los reclamos e los productos o servicios. No e de contenido respecto e la atención al usuario.

III) DETALLE DEL RECLAMO / QUEJA

NOTA: Una vez registrado su Reclamo o Queja, podrá consultar el estado de su trámite ingresando su número de DNI.



LIBRO DE RECLAMACIONES WEB

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



Conforme a lo establecido en el D.S. N° 042-2011-PCM

GRACIAS POR CONTACTARSE CON NOSOTROS. MUY PRONTO NOS CONTACTAREMOS CON USTED.

NOTA: Una vez registrado su Reclamo o Queja, podrá consultar el estado de su trámite ingresando su número de DNI.

