



San Isidro, 13 de Septiembre del 2023

RESOLUCION MINISTERIAL N° D000178-2023-MIDIS

VISTOS:

Los Informes N° D000095-2023-MIDIS-OAC, N° D000100-2023-MIDIS-OAC y N° D000112-2023-MIDIS-OAC emitidos por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental; los Memorandos N° D000797-2023-MIDIS-OGPPM y N° D000840-2023-MIDIS-OGPPM emitidos por la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; los Informes N° D000073-2023-MIDIS-OM y N° D000089-2023-MIDIS-OM emitidos por la Oficina de Modernización; y, el Informe N° D000469-2023-MIDIS-OGAJ emitido por la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29792 se crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social como organismo del Poder Ejecutivo, con personería jurídica de derecho público;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 033-2018-MIDIS se aprueba el Manual N° 001-2018-MIDIS "Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos", en cual tiene como fundamento legal las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Decreto Supremo que establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, se establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades, así como, las etapas del proceso de gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos presentados por las personas; con la finalidad de establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que 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, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP se aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP "Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública". En este documento normativo se establecen disposiciones respecto a los plazos para la implementación de la plataforma digital que soporta el proceso de gestión de reclamos, las condiciones tecnológicas mínimas para la implementación y uso de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", la evaluación de los sistemas informáticos propios o particulares existentes, dentro de los que destacan los criterios funcionales, los formatos y flujogramas, entre otras disposiciones para la gestión de los reclamos presentados en las entidades y empresas de la Administración Pública;

Que, mediante los Informes N° D000095-2023-MIDIS-OAC, N° D000100-2023-MIDIS-OAC y N° D000112-2023-MIDIS-OAC la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental sustenta y eleva a la Secretaría General el proyecto de "Directiva para la Atención del Libro de Reclamaciones en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", en razón a que las normas que constituyen el marco legal del Manual N° 001-2018-MIDIS "Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos", están derogadas o modificadas por disposiciones emitidas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Asimismo, la Oficina de Atención



Firmado digitalmente por CHUMBE
RODRIGUEZ Maria Cecilia FAU
20545565359 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.09.2023 14:05:32 -05:00



Firmado digitalmente por BARRERA
MONTAÑA Hermes Esmerita FAU
20545565359 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 12.09.2023 17:56:11 -05:00



Firmado digitalmente por ROJAS
ALCOCER Jose Luis FAU
20545565359 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 12.09.2023 16:23:44 -05:00



al Ciudadano y Gestión Documental señala que el proyecto de Directiva cuenta con los aportes y la validación de los Programas Nacionales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;

Que, asimismo, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental señala que el proyecto de Directiva se encuentra alineada y cumple con las acciones previstas en el Plan de Acción, referente al trámite y plazo para la atención de las solicitudes en virtud del ejercicio del derecho de petición administrativa ingresadas a través de la Plataforma Digital “Libro de Reclamaciones”, en el marco del proceso de implementación de la Recomendación N° 02 contenida en el Informe de Auditoría N° 4128-2022-CG-SOCC-AC, emitido por el Órgano de Control Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;

Que, mediante los Memorandos N° D000797-2023-MIDIS-OGPPM y N° D000840-2023-MIDIS-OGPPM la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización hace suyos los Informes N° D000073-2023-MIDIS-OM y N° D000089-2023-MIDIS-OM elaborados por la Oficina de Modernización, con los cuales emite opinión técnica favorable para la actualización del Manual N° 001-2018-MIDIS, “Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos” y señala que el tipo documental normativo propuesto contiene las recomendaciones y propuestas de mejora formuladas por la citada Oficina y por los Programas Nacionales adscritos a la entidad;

Que, en atención a lo expuesto, resulta pertinente emitir el acto resolutivo que apruebe el proyecto de Directiva para la atención del Libro de Reclamaciones en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, propuesto por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, derogando el Manual N° 001-2018-MIDIS “Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos”, aprobado por Resolución Ministerial N° 033-2018-MIDIS;

Con el visado de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; y la Resolución Ministerial N° 073-2021-MIDIS, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° 007-2023-MIDIS, “Directiva para la Atención del Libro de Reclamaciones en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”, la cual forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Derogar el Manual N° 001-2018-MIDIS “Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos”, aprobado por Resolución Ministerial N° 033-2018-MIDIS.

Artículo 3.- Los Programas Nacionales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, en lo que corresponda, deben adecuar sus procedimientos internos a las disposiciones previstas en la Directiva aprobada por el artículo 1 de la presente resolución.



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

Artículo 5.- Disponer la publicación de la presente resolución en la Sede Digital del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (www.gob.pe/midis).

Regístrese y comuníquese.

Firmado por
JULIO JAVIER DEMARTINI MONTES
Ministro de Estado
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social