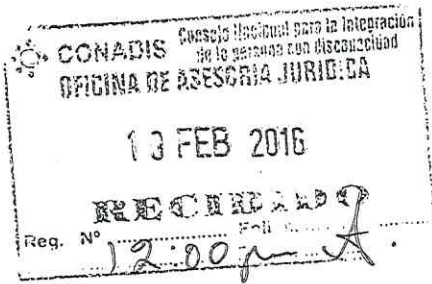


"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la consolidación del Mar de Grau"



Resolución de Presidencia

N° 10 -2016-CONADIS/PRE

Lima, 17 FEB. 2016

VISTOS:



El Informe N° 001-2015-CONADIS/SG-DDJ de la Secretaría General, el Informe N° 014-2016-CONADIS/OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, el Informe 030-2016-CONADIS/OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:



Que, el artículo 63° de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, establece que el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS, es el órgano especializado en cuestiones relativas a la discapacidad. Está constituido como un organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera, por lo cual constituye un pliego presupuestario;



Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se dispuso la obligación de las Entidades Públicas comprendidas en los numerales 1 al 7 del artículo 1 del Título preliminar de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, de contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de establecer los mecanismos de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;



Que, el artículo 3 del referido Decreto Supremo, establece, entre otros que, a través del Libro de Reclamaciones los usuarios podrán formular sus reclamos debiendo consignar además, información relativa a su identidad y aquella otra necesaria a efectos de proporcionar la respectiva respuesta de acuerdo al formato aprobado por dicha norma;



Que, mediante documento de vistos, la Secretaría General solicita aprobar los Lineamientos Generales para el uso del Libro de Reclamaciones del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, con la finalidad de dar cumplimiento a las disposiciones establecidas por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, mediante Informe N° 014-2016-CONADIS/OPP, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto emite opinión favorable para la aprobación de la citada Directiva, señalando que la misma se formula en el marco del proceso de mejora continua que viene ejecutando el CONADIS, con el propósito de optimizar el desempeño de la organización y gestión institucional, y coadyuvar hacia una mayor eficiencia en la administración institucional;

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la consolidación del Mar de Grau"



Resolución de Presidencia

N° 10 -2016-CONADIS/PRE

Con la visación de la Secretaría General, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 02-2014-MIMP, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que declara la obligación de las entidades del sector público de contar con una Libro de Reclamaciones y la Resolución Suprema N° 007-2014-MIMP;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR la Directiva N° 02-2016-CONADIS, Lineamientos Generales para el Uso del Libro de Reclamaciones del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS, que en documento adjunto y debidamente visado, forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Encargar al Responsable del Libro de Reclamaciones, dar estricto cumplimiento a la Directiva aprobada en el artículo anterior, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Artículo 3.- Notificar la presente Resolución a la Secretaría General, al encargado del Libro de Reclamaciones, a la Oficina de Administración y a la Oficina de Asesoría Jurídica para los fines pertinentes.

Artículo 4.- DISPONGASE que la Oficina de Administración, a través de la Unidad de Informática y Sistemas, se encargue de la publicación de la presente resolución en la página web institucional.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

FERNANDO BOLAÑOS GALDOS
PRESIDENTE (e)
CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN
DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD





Resolución de Presidencia

N° 10 -2016-CONADIS/PRE

DIRECTIVA N° 02 -2016- CONADIS

LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD – CONADIS

Formulada por la Unidad de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano



I. OBJETIVO

Establecer los procedimientos de atención a los reclamos formulados por los usuarios del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS, a través de su Libro de Reclamaciones.



II. FINALIDAD

Asegurar la atención oportuna a los reclamos que presentan los usuarios del CONADIS y mejorar la calidad de los servicios que se brindan en la Institución.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 29973 - Ley General de Personas con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 002-2014- MIMP, Reglamento de la Ley N° 29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 061- 2014-PCM que modifica el artículo 6° del Decreto Supremo N° 042- 2011-PCM.
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, aprueba normas de control interno.
- Resolución de Presidencia N° 099-2014-CONADIS/PRE, "Lineamientos para la formulación. Modificación y aprobación de Directivas que se expiden en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad".



IV. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación a todas las unidades orgánicas del CONADIS que reciban un reclamo a través del Libro de Reclamaciones.

V. DISPOSICIONES GENERALES



Resolución de Presidencia

Nº 10 -2016-CONADIS/PRE

5.1 Definiciones.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

5.1.1 **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude al CONADIS, a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realiza la entidad.

5.1.2 **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por el CONADIS. La reclamación no constituye una denuncia y/o queja por defectos de tramitación, contemplada en la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

5.1.3 **Libro de Reclamaciones:** Instrumento mediante el cual los usuarios podrán formular sus reclamos o quejas frente al malestar o descontento por un servicio prestado, debiendo consignar información relativa a su identidad y toda información necesaria a efectos de dar respuesta oportuna.

5.2 Del Libro de Reclamaciones.

5.2.1 El CONADIS contará con un Libro de Reclamaciones con el formato del Anexo 01, que constituye la Hoja de Reclamación, a través del cual los usuarios podrán registrar y formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efecto de dar respuesta al reclamo formulado.

5.2.2 El responsable del Libro de Reclamaciones deberá colocar los avisos que sean necesarios para asegurar que los usuarios tomen conocimiento de su existencia, así como del derecho que le asiste para emplearlo, debiendo utilizar para tal efecto el modelo de aviso previsto en el Anexo N° 2 de la presente directiva.

5.3 Características del Libro de Reclamaciones.

El Libro de Reclamaciones es de naturaleza física, deberá contar con hojas de reclamaciones numeradas, desglosables y autocopiativas. Dicho libro se encontrará en la mesa de partes de la entidad, en un lugar visible y accesible para



Resolución de Presidencia

Nº 10 -2016-CONADIS/PRE

el usuario. Esta disposición aplica para cada Centro de Coordinación Regional del CONADIS a nivel nacional.

Cada hoja de reclamación debe contar con tres (03) hojas autocopiativas; la primera de ellas sirve para la atención respectiva, la segunda es entregada al usuario y la tercera quedará en el mismo Libro de Reclamaciones, dejando constancia de la presentación del reclamo.

La Hoja de reclamación deberá contener la siguiente información:

- Numeración correlativa del reclamo.
- Fecha de presentación del reclamo.
- Nombre del CONADIS, la denominación de la sede central o del órgano desconcentrado donde se encuentra el Libro de Reclamaciones.
- Nombre, domicilio, número del documento de identidad, teléfono, correo electrónico del usuario reclamante.
- Identificación de la atención brindada o asunto.
- Indicación del reclamo presentado.
- Descripción del reclamo.
- Firma del usuario.
- Espacio en blanco para que CONADIS consigne las acciones adoptadas necesarias para atender el reclamo presentado por el usuario.

5.4 Tipos de reclamos en el Libro de Reclamaciones.

En concordancia con lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, los usuarios podrán presentar un reclamo en el Libro de Reclamaciones, frente a las situaciones originadas o permitidas por funcionarios, servidores o personal de seguridad del CONADIS, tales como:

- Incumplimiento del orden de atención y/o irrespeto de las colas.
- Impedimento injustificado del ingreso a la institución.
- Trato discriminatorio de cualquier índole.
- Trato no cortés en la atención al usuario.
- Falta de respeto a los usuarios, en cualquiera de sus formas.
- No poner a disposición de quien lo requiera y de manera gratuita, información relativa a requisitos, ubicación de sedes y oficinas desconcentradas, horarios de atención, etc.
- Negativa a identificarse debidamente frente al usuario, en cualquier instancia.



Resolución de Presidencia

Nº 10 -2016-CONADIS/PRE

5.5 De la gratuidad de los reclamos.

Los trámites de los reclamos que se formulen contra las unidades orgánicas del CONADIS serán gratuitos.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Del responsable del Libro de Reclamaciones.

- La Unidad de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano es responsable del Libro de Reclamaciones del CONADIS.
- En el ámbito de los Centros de Coordinación Regional, los Coordinadores son responsables de mantener a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones y de tramitar ante la sede central los reclamos que se presenten.

6.2 De la presentación del reclamo.

- El usuario, una vez que solicita el Libro de Reclamaciones, procede a llenar sus datos y consignar el detalle de su reclamo, podrá acompañar la información y/o medios probatorios que considere necesarios.
- Los responsables de mesa de partes deberán velar que el formato de hoja de reclamación esté debidamente llenado y presentado. En caso se observe alguna omisión o defecto en el llenado, se deberá comunicar al usuario de manera inmediata para la subsanación del caso.
- El CONADIS, a través de la Unidad de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, proporcionará de manera inmediata al usuario, una copia del reclamo efectuado y procederá al ingreso de la reclamación en el sistema de trámite documentario de la institución.

6.3 De la atención del reclamo.

6.3.1 De la derivación del reclamo en la sede central del CONADIS.

La Unidad de Gestión Documentario y Atención al Ciudadano del CONADIS deriva, al día siguiente de producido el reclamo del usuario, a la Unidad Orgánica responsable del servicio brindado, indicando que en un plazo de siete (07) días hábiles remitan un informe sobre la acciones adoptadas en relación al reclamo efectuado. Plazo prorrogable hasta por siete (07) días



Resolución de Presidencia

Nº 10 -2016-CONADIS/PRE

hábiles, previa comunicación a la Unidad de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano.

6.3.2 De la derivación del reclamo en los Centros de Coordinación Regional

El responsable del Centro de Coordinación Regional comunica a la Unidad de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano del CONADIS, el reclamo presentado por el usuario de su ámbito de competencia. Para tal fin, puede utilizar el correo electrónico, adjuntando copia de la hoja de reclamación escaneada. La Unidad de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano procede a atender el reclamo de acuerdo con el procedimiento establecido en el numeral 6.3.1 de la presente Directiva.

Los Centros de Coordinación Regional envían a la Unidad de Gestión Documentario y Atención al Ciudadano del CONADIS, en la última semana de cada mes, un informe mensual de las reclamaciones realizadas en el Libro de Reclamaciones y de las acciones tomadas.

6.3.3 De la atención del reclamo por parte de las Unidades Orgánicas correspondientes.

Derivado el reclamo del usuario a la Unidad Orgánica competente del CONADIS, esta emite el informe respectivo dirigido a la Jefe de la Unidad de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano en los plazos establecidos en el numeral 6.3.1, adjuntando un proyecto de carta de respuesta, a fin que dicha instancia proceda a comunicar al usuario las acciones tomadas y registrarlas en el Libro de Reclamaciones.

La Unidad de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano dispone las acciones del caso para implementar las recomendaciones y superar las causas que generaron el reclamo y, por ende, resolver la disconformidad del usuario y evitar la generación de situaciones similares en el futuro. Para tal efecto, la Unidad Orgánica competente procederá a ejecutar las medidas programadas a la brevedad posible.

6.3.4 Del plazo para la atención del reclamo.

El plazo máximo de atención del reclamo es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de la presentación del reclamo hasta la respuesta de la atención del mismo.

6.3.5 Del monitoreo y seguimiento





Resolución de Presidencia

Nº 10 -2016-CONADIS/PRE

La Unidad de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano efectúa el seguimiento de la atención de los reclamos interpuestos por los usuarios, en concordancia con las disposiciones de la presente Directiva. Para tal efecto, coordina, supervisa, verifica las acciones ejecutadas y se encarga de recopilar y consolidar los reportes mensuales de todos los canales de atención, informando a la Secretaría General del CONADIS sobre lo actuado.



VII. RESPONSABILIDAD

El Jefe de la Unidad de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano de la Secretaría General es el responsable del cumplimiento de la presente directiva, contando con la intervención de las Unidades Orgánicas objeto del reclamo.



VIII. ANEXOS:

ANEXO Nº 1: FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

ANEXO Nº 2: MODELO DE AVISO DE UBICACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES





Resolución de Presidencia

N° 10 -2016-CONADIS/PRE

ANEXO N° 01

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación N° 0001-2016	
Fecha	(día)	(mes)	(año)		
Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad					
Av. Arequipa N° 375, Lima – Sede Central					
Calle Belisario Flores N° 338, Lince – Sede Administrativa					
(Dirección CCR)					
1. Identificación del usuario					
Nombre:					
Domicilio:					
Correo Electrónico:					
DNI/C				Teléfono	
E					
2. Identificación de la Atención Brindada (Al dorso encontrará las situaciones aplicadas al Libro de Reclamaciones)					
Descripción					
Firma					
3. Acciones adoptadas por la Entidad					



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"



Resolución de Presidencia

Nº 10 -2016-CONADIS/PRE

ANEXO 01

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
(DORSO)

Situaciones aplicadas al Libro de Reclamaciones

- a. Incumplimiento del orden de atención y/o irrespeto de las colas.
- b. Impedimento injustificado del ingreso a la institución.
- c. Trato discriminatorio de cualquier índole.
- d. Trato no cortés en la atención al usuario
- b. Falta de respeto a los usuarios, en cualquiera de sus formas.
- c. No poner a disposición de quien lo requiera y de manera gratuita, información relativa a requisitos, ubicación de sedes y oficinas desconcentradas, horarios de atención, etc.
- d. Negativa a identificarse debidamente frente al usuario, en cualquier instancia



Resolución de Presidencia

N° 10 -2016-CONADIS/PRE

ANEXO N° 02:

MODELO DE AVISO DE UBICACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

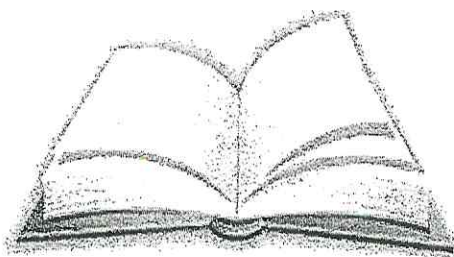


PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, esta Entidad cuenta con un Libro de Reclamaciones a su disposición. Solicítelo para consultarlo o para registrar el reclamo que tenga.

