



VISTOS:

El Informe N° D000003-2022-CONADIS-UFACGD de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, Memorando N° D000034-2022-CONADIS-OAD de la Oficina de Administración, Informe N° D000025-2022-CONADIS-OPP e Informe N° D000033-2022-CONADIS-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y, el Informe N° D000070-2022-CONADIS-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, con Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, permitiendo 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 numeral 169.1 del artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que en cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva;

Que, el numeral 72.2 del artículo 72 de la citada norma, dispone que toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentran comprendidas dentro de su competencia;

Que, en esta línea, 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, es un Organismo Público Ejecutor adscrito al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables con autonomía técnica, administrativa, de administración, económica y financiera;

Que, a través de la Resolución de Presidencia N° 010-2016-CONADIS, se aprueba 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, por Resolución de Presidencia N° 087-2020-CONADIS/PRE, se crea la Unidad Funcional de Integridad Institucional, como unidad dependiente de la Secretaría General del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS;

Que, posteriormente con Resolución de Secretaría General N° D000012-2021-CONADIS-SG, la Secretaria General delega a la Oficina de Administración del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), entre otra, la función de conducir, organizar, desarrollar y coordinar los servicios de atención al ciudadano y a la vez, al coordinador de dicha Unidad, se le asigna entre otras, la responsabilidad de administrar, reportar y dar seguimiento al libro de reclamaciones físico y virtual del CONADIS;

Que, en este marco la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental a través del Informe N° D000003-2022-CONADIS-UFACGD, propone actualizar la Directiva del Libro de Reclamaciones, en razón a que se viene implementando una plataforma uniformizada en el sector público, la misma que es prioritariamente virtual, dado el contexto sanitario, y orientado a brindarle las facilidades al ciudadano;

Que, la Directiva N° 003-2021-CONADIS-SG "Normas y Procedimientos para la formulación, modificación y aprobación de los Documentos Normativos en el CONADIS" aprobada por Resolución de Secretaría General N° 025-2021-CONADIS/SG y modificada por Resolución de Secretaría General N° D000009-2021-CONADIS/SG, establece las normas y procedimientos para la formulación, modificación y aprobación de los documentos normativos que emite el Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad – CONADIS;

Que, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto mediante Informe N° D000033-2022-CONADIS-OPP, señala que la propuesta de la Directiva cumple con: (i) Los criterios establecidos en el numeral 7.3.2 de la Directiva N° 003-2021-CONADIS-SG; (ii) Presentar la estructura y contenido establecido en el anexo N° 01 de la Directiva N° 003-2021-CONADIS-SG; y, (iii) Se encuentra alineada al PEI 2020-2024 del CONADIS, específicamente con el Objetivo Estratégico Institucional OEI.04 Fortalecer la gestión institucional con enfoque de resultados, y a la Acción Estratégica Institucional AEI.04.03 Gestión documental; atención ciudadana; gobierno digital y comunicación institucional optimizadas para brindar atención a los usuarios del CONADIS, por consiguiente emite opinión favorable para la aprobación de la propuesta de directiva;

Que, por lo expuesto y en el marco de la normativa aplicable, resulta necesario aprobar la citada directiva a fin de contar con un documento normativo que establecerá medidas que permitan fortalecer la gestión del responsable del Libro de Reclamaciones; así como de garantizar la adecuada administración, y atención del registro de los reclamos de las/los usuarias/os;

Que, con Resolución de Presidencia N° D000021-2021-CONADIS/PRE se designó temporalmente a partir del 21 de octubre de 2021, a la señora Katherine del



BICENTENARIO
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, 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: <https://sgd.conadisperu.gob.pe:8181/validadorDocumental/inicio/detalle.jsf> e ingresando la siguiente clave: **GIISFFF**

www.conadisperu.gob.pe

Av. Arequipa N° 375
Santa Beatriz – Lima
Teléfono: 630-5170



Rocío Pinillos García como Secretaria General del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS);

Con los visados de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, Oficina de Administración, Oficina Planeamiento y Presupuesto; y, Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP; Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; Decreto Supremo N° 002-2016-MIMP, Reglamento de Organizaciones y Funciones del CONADIS; y, la Resolución de Presidencia N° D000021-2021-CONADIS/PRE;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR la Directiva N° D000001-2022-CONADIS-SG "Directiva para el Uso del Libro de Reclamaciones del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS" y sus Anexos, los mismos que forman parte de la presente Resolución.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Presidencia N° 010-2016-CONADIS, que aprueba 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.

Artículo 3.- DISPONER que la Unidad de Tecnología e Informática de la Oficina de Administración publique la presente Resolución, la Directiva N° D000001-2022-CONADIS-SG y sus respectivos anexos, en el Portal Institucional del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (<https://www.gob.pe/mimp/conadis>).

Artículo 4.- NOTIFICAR la presente Resolución a todas las Unidades de Organización del CONADIS para su conocimiento y cumplimiento.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

KATEHERINE DEL ROCÍO PINILLOS GARCÍA

Secretaria General (e)

Consejo Nacional para la integración de la
Persona con Discapacidad-CONADIS

(DOCUMENTO CON FIRMA DIGITAL)



BICENTENARIO
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, 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: <https://sgd.conadisperu.gob.pe:8181/validadorDocumental/inicio/detalle.jsf> e ingresando la siguiente clave: **GIISFFF**

www.conadisperu.gob.pe

Av. Arequipa N° 375
Santa Beatriz – Lima
Teléfono: 630-5170