



Resolución de Secretaría General

Lima, 02 MAYO 2017

N° 058-2017-SG/MC

VISTOS, el Memorando N° 000323-2017/OGPP/Sg/MC de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 000409-2017/OACGD/Sg/MC de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29565 se creó el Ministerio de Cultura como organismo del Poder Ejecutivo con personería jurídica de derecho público, constituyendo pliego presupuestal del Estado;

Que, a través del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se dispuso la obligación de las Entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones, el mismo que tiene la finalidad de establecer un mecanismo 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, con Memorando N° 000409-2017/OACGD/Sg/MC, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria remite para su aprobación, el proyecto de Directiva denominada "Procedimiento de atención de reclamaciones y sugerencias presentadas ante el Ministerio de Cultura", la misma que tiene por objetivo normar y regular los procedimientos para la adecuada y oportuna atención de las reclamaciones y sugerencias que sean presentadas por personas naturales o jurídicas ante la entidad;

Que, mediante Memorando 000323-2017/OGPP/Sg/MC, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto emite opinión técnica de conformidad al citado proyecto de Directiva;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura; y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2013-MC;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N°02-2017-SG/MC "Procedimiento de atención de reclamaciones y sugerencias presentadas ante el Ministerio de Cultura", la misma que en documento anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- La presente resolución y su Anexo serán publicados en el Portal Institucional del Ministerio de Cultura (www.cultura.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.



Ministerio de Cultura

M. Milagro Delgado Arroyo
Secretaría General



DIRECTIVA N° 02 -2017-SG/MC

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE EL MINISTERIO DE CULTURA

1. OBJETIVO

Normar y regular los procedimientos para la adecuada y oportuna atención de las reclamaciones y sugerencias que sean presentadas por personas naturales o jurídicas ante el Ministerio de Cultura.

2. BASE LEGAL

- Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura.
- Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- Decreto Supremo N° 004-2016-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución Ministerial N° 133-2015-SG/MC, que aprueba la Directiva N° 015-2015/MC "Lineamientos para la Formulación, Modificación y Aprobación de Directivas en el Ministerio de Cultura".
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones."



3. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación obligatoria por parte de todos los funcionarios y servidores públicos sujetos a cualquier modalidad contractual que presten servicios en los órganos y/o unidades orgánicas que forman parte del Ministerio de Cultura.

4. RESPONSABILIDAD

4.1. La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria es la encargada de la atención de las reclamaciones que se consignan en el





Libro de Reclamaciones y de recibir las sugerencias de los usuarios del Ministerio. Asimismo, es la responsable de la supervisión del presente procedimiento, y de implementar las medidas necesarias para el cumplimiento de la presente directiva.

- 4.2. El funcionario o servidor público cuyo servicio haya sido objeto de reclamación, es responsable en caso corresponda de adoptar las medidas correctivas pertinentes e informar de las acciones realizadas a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. Los usuarios podrán presentar una reclamación en el Libro de Reclamaciones, frente a las situaciones originadas o permitidas por funcionarios, servidores o personal de seguridad del Ministerio de Cultura, los cuales tengan como consecuencia insatisfacción o disconformidad del usuario respecto del servicio de atención brindado por la entidad pública.
- 5.2. De presentarse bajo la forma de reclamo o sugerencia una Denuncia o Queja por defectos de tramitación, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria orientará al usuario respecto a la forma correcta de presentar dicha Denuncia o Queja por defecto de tramitación.
- 5.3. Las reclamaciones presentadas por los usuarios deben atenderse en un plazo que no exceda los treinta (30) días hábiles computados a partir de la presentación del reclamo.
- 5.4. Las derivaciones, modalidades, plazos y responsabilidades para la atención de los reclamos y sugerencias, se regulan por la presente Directiva.
- 5.5. La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria recibirá, canalizará y hará seguimiento de todos los reclamos y sugerencias que se presenten en la sede central del Ministerio de Cultura, a través de cualquiera de las modalidades señaladas en la presente Directiva.
- 5.6. La persona o unidad orgánica que ha sido objeto de reclamación, deberá emitir un informe sobre el particular, señalando la medida correctiva implementada y/o efectuando sus descargos. El referido informe deberá ser remitido a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.
- 5.7. La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria es la unidad orgánica encargada de dar respuesta, mediante medios físicos o electrónicos, a los usuarios que han formulado reclamos y/o sugerencias. Los medios electrónicos serán usados siempre que el administrado así lo haya solicitado.
- 5.8. El Libro de Reclamaciones debe encontrarse ubicado en forma visible en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la sede central, en los Museos y las Direcciones Desconcentradas de Cultura.
- 5.9. Los formatos de sugerencias, se encuentran en la Plataforma de Atención al Ciudadano.





5.10. Los formularios electrónicos del Libro de reclamaciones y de las sugerencias, se encuentran a disposición en el portal web del Ministerio de Cultura.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. DEL PROCEDIMIENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, recibida la reclamación presentada por un usuario, cumplirá con el siguiente procedimiento:

6.1.1. El Procedimiento de atención de las Reclamaciones - sede central (presencial):

6.1.1.1. RECEPCIÓN

El personal de Mesa de Partes y/o informes realizará las siguientes acciones:

- a) Recibirá la Hoja del Libro de Reclamaciones (Anexo N° 1 o N° 2), llenada por el usuario y revisará que el contenido de los hechos esté expuesta en forma clara, verificando que los datos personales se encuentren completos.
- b) De presentar alguna ambigüedad en su redacción, solicitará al usuario que lo subsane dentro de un plazo máximo de dos (2) días hábiles, de acuerdo al numeral 134.1 del artículo 134 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.
- c) Registrará la reclamación presentada en el Sistema de Trámite Documentario - SITD, generándole un número de expediente y le proporcionará al usuario una copia del reclamo presentado.

6.1.1.2. SUBSANACIÓN

- a) Si el administrado presenta la subsanación dentro del plazo establecido, se procederá a su derivación a la persona o unidad orgánica correspondiente.
- b) Si el administrado no presenta la subsanación dentro del referido plazo, se tendrá por no presentada la reclamación.

6.1.1.3. DERIVACIÓN

La reclamación será derivada a través del SITD al órgano o unidad orgánica correspondiente.

6.1.1.4. ATENCIÓN

- a) Derivada la reclamación al titular del órgano o unidad orgánica correspondiente, se tendrá un plazo no mayor de quince (15) días hábiles para enviar la respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.





- b) Recibida la respuesta, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria verificará la idoneidad de su contenido teniendo las siguientes opciones:
1. De no encontrar conforme la respuesta del reclamo por presentar ambigüedad, deberá devolverla con las observaciones del caso dentro de un plazo máximo de un (1) día hábil de haber recibido la respuesta. El órgano o unidad orgánica tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para enviar la nueva respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.
 2. De encontrar conforme la respuesta del órgano o unidad orgánica objeto de reclamación, se emitirá respuesta al administrado.
- c) En ambos casos, recibida la respuesta del órgano o unidad orgánica objeto de reclamación a conformidad, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles, dará respuesta al usuario que presentó su reclamación.

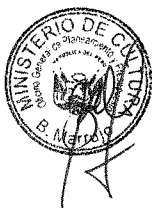


6.1.2 El Procedimiento de atención de las Reclamaciones – Vía Internet

- 6.1.2.1 El usuario enviará el reclamo vía internet, utilizando el formulario del Libro de Reclamaciones virtual (Anexo N° 03 o N° 4), el cual se encuentra ubicado en el enlace “Servicios en Línea al Ciudadano” de la página web del Ministerio de Cultura (<http://www.cultura.gob.pe/es/atencionalciudadano/lbrodereclamaciones>), generando un número de expediente en el SITD.
- 6.1.2.2 La reclamación presentada después de las 4:30 p.m., se considerará recibida al día hábil siguiente para el cómputo de los plazos, y seguirá el mismo trámite descrito en el numeral 6.1.1 de la presente Directiva.
- 6.1.2.3 La derivación, atención y respuesta del reclamo virtual seguirá el mismo procedimiento que un reclamo presencial, descrito en el numeral 6.1.1 de la presente directiva.

6.1.3. Procedimiento de atención de las Reclamaciones presentadas en las Direcciones Desconcentradas de Cultura y Museos del Ministerio de Cultura:

- 6.1.3.1. Si la reclamación contra una Dirección Desconcentrada de Cultura o Museos ha sido presentada en la sede central o a través de los canales virtuales (página web):
- a) La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria recibirá y correrá traslado a través de un memorando o vía correo electrónico a la Dirección Desconcentrada de Cultura o Museo del Ministerio de Cultura correspondiente.
 - b) La Dirección Desconcentrada de Cultura o Museo del Ministerio de Cultura, absolverá directamente la reclamación





siguiendo el procedimiento y plazos establecidos en la presente Directiva, en lo que resulte aplicable, enviando copia de su respuesta al administrado a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la sede central del Ministerio de Cultura, a través del SITD o correo electrónico defensordelusuario@cultura.gob.pe.

6.1.3.2. Si la reclamación contra una Dirección Desconcentrada de Cultura o Museo ha sido presentada directamente en sus dependencias:

- a) La Dirección Desconcentrada de Cultura y Museo del Ministerio deberá recibir la reclamación y cumplir con el procedimiento establecido en la presente Directiva, dando respuesta al administrado directamente.

6.2. DEL PROCEDIMIENTO DE LAS SUGERENCIAS:

La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, recibida la sugerencia presentada por un usuario, cumplirá con el siguiente procedimiento:

6.2.1. Procedimiento de atención de Sugerencias - sede central (presencial):

6.2.1.1. PRESENTACIÓN

Se realizará en forma escrita mediante el uso del formulario de Sugerencia Presencial (Anexo N° 5 o N° 6), que se colocará dentro del Buzón de Sugerencias ubicado en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la sede central del Ministerio de Cultura.

La apertura del buzón para el retiro de los formatos se realizará con una frecuencia mensual.

6.2.1.2. REVISIÓN

Retirados los formatos, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria revisará en el plazo de dos (2) días hábiles las sugerencias presentadas, analizando que se encuentren redactadas en forma clara y que sea viable su atención para su derivación; caso contrario serán desestimados.

6.2.1.3. DERIVACIÓN

Las sugerencias que resulten ser viables se registrarán en el SITD con el nombre de SUGERENCIAS (atendiendo a que la mayoría de sugerencias son anónimas), se le asignará un número de expediente y se realizará la derivación al órgano o unidad orgánica competente.

6.2.1.4. ATENCIÓN

La oficina a la cual se le derivó la sugerencia tendrá diez (10) días hábiles para informar a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, sobre las medidas adoptadas o la





imposibilidad de su atención al correo electrónico defensordelusuario@cultura.gob.pe.

6.2.1.5. RESPUESTA

Si el administrado que entregó la sugerencia señaló un correo electrónico de referencia, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria remitirá la respuesta recibida por el órgano o unidad orgánica competente.

Si el administrado que entregó la sugerencia no señaló un correo electrónico de referencia, la respuesta recibida por el órgano o unidad orgánica competente quedará registrada por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.

6.2.2. Procedimiento de atención de Sugerencias - Vía Internet

6.2.2.1 La sugerencia será presentada mediante el formulario web (Anexo N° 07 o N° 8), al cual se podrá acceder a través del enlace "Servicios en Línea al Ciudadano" de la página web principal del Ministerio de Cultura (www.cultura.gob.pe/es/servicioesenlinea/sugerencias).

6.2.2.2 La revisión, derivación, atención y respuesta de la sugerencia virtual se dará de igual forma que una sugerencia presencial descrita en el numeral 6.2.1 de la presente directiva.

6.2.3. Procedimiento de atención de Sugerencias – Direcciones Desconcentradas de Cultura y Museos del Ministerio de Cultura:

6.2.3.1. Si la sugerencia dirigida a una Dirección Desconcentrada de Cultura o Museo ha sido presentada en la sede central o a través de los canales virtuales (página web):

- a) La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria recibirá y correrá traslado a través de un memorando o vía correo electrónico a la Dirección Desconcentrada de Cultura o Museo del Ministerio de Cultura correspondiente.
- b) La Dirección Desconcentrada de Cultura o Museo del Ministerio de Cultura, absolverá directamente la sugerencia siguiendo el procedimiento y plazos establecidos en la presente Directiva, en lo que resulte aplicable.

6.2.3.2. Si la sugerencia dirigida hacia una Dirección Desconcentrada de Cultura o Museo ha sido presentada directamente en sus dependencias:

- a) Las Direcciones Desconcentradas de Cultura y Museos del Ministerio deberán recibir la sugerencia y cumplir con el procedimiento establecido en la presente Directiva, dando respuesta al administrado directamente.





7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- La presente Directiva servirá de marco normativo para las Direcciones Desconcentradas de Cultura del Ministerio de Cultura y para los Museos bajo administración del Ministerio de Cultura, en lo que resulte aplicable.



Segunda.- Los formatos de Hoja del Libro de Reclamaciones y del Formulario de Sugerencias presencial (anexos N° 01 y N° 05) deberán ser traducidos por las Direcciones Desconcentradas de Cultura en la lengua predominante de la región, en aplicación de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú y su Reglamento; y ponerlos a disposición de los usuarios.

8. ANEXOS

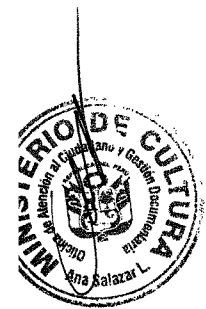
- Anexo N° 01: Hoja del Libro de Reclamaciones.
- Anexo N° 02: Hoja del Libro de Reclamaciones en Quechua.
- Anexo N° 03: Formulario del Libro de Reclamaciones virtual.
- Anexo N° 04: Formulario del Libro de Reclamaciones virtual en Quechua.
- Anexo N° 05: Formulario de Sugerencia presencial.
- Anexo N° 06: Formulario de Sugerencia presencial en quechua.
- Anexo N° 07: Formulario de Sugerencia virtual.
- Anexo N° 08: Formulario de Sugerencia virtual en quechua.
- Anexo N° 09: Glosario de Términos.





Anexo N° 01
Hoja del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			Hoja de Reclamación
Fecha	(día)	(mes)	(año) N°
MINISTERIO DE CULTURA			
1. Identificación del Usuario			
Nombre:			
Domicilio:			
DNI / CE:		Teléfono / e-mail:	
2. Identificación de la Atención Brindada:			
Descripción:			
3. Acciones adoptadas por la Entidad:			





PERÚ

Ministerio de Cultura

Anexo N° 3

Formulario del Libro de Reclamaciones virtual

LIBRO DE RECLAMACIONES

Identificación del Usuario

Tipo Documento:

-- Seleccione tipo de i ▾

Número de documento:

Domicilio:

Teléfono:

E - Mail:

LA RESPUESTA A SU RECLAMACIÓN SERÁ ENVIADA AL E-MAIL QUE REGISTRE.

Identificación de la atención brindada

Descripción

0 caracteres - 2000 caracteres disponibles

1ee14e5c

Ingrese Código:

Generar nueva imagen

Enviar

Nuevo Reclamo





PERÚ

Ministerio de Cultura

Anexo Nº 04

Formulario del Libro de Reclamaciones virtual en Quechua

LIBRO DE RECLAMACIONES

Mañakuqpa sutinkuna

Ima documentum

--Ima Kaqta akllay ▼

Documentupa yupaynin

Maypim wasiyki

Teléfono:

E - Mail:

Email qillgasqaykimanmi imatapas apachimusqaykiku

¿imatam mañakuranki? ¿Allintachu chaskisuranki?willakunapag

Mañakusqaykita
willakuy,
huntasqata

0 caracteres - 2000 caracteres disponibles

1ee14e5c

Codiguta churay:

Musugman kutirichiy

Apachi

Musug qillqata paqarichiy





Anexo N° 07 Formulario de Sugerencia virtual

Sugerencias

Su opinión es muy importante para ayudarnos a conocer sus necesidades y atenderlos mejor, si desea dejar una SUGERENCIA por favor llenar el formulario.

Estimado ciudadano, con la finalidad de comunicarle las acciones tomadas en base a su aporte, agradeceremos consigne una dirección de correo electrónico completa y válida, de otro modo no será posible comunicarnos con usted.

Nombres: *

Correo Electrónico: *

Teléfono: *

Sugerencia: *

Enviar





PERÚ

Ministerio de Cultura

Anexo Nº 8

Formulario de Sugerencia virtual en Quechua

Sugerencias / Yuyaychaykuy

Su opinión es muy importante para ayudarnos a conocer sus necesidades y atenderlos mejor, si desea dejar una SUGERENCIA por favor llenar el formulario. Nisqaykitaqa anchatam chaninchaniku, munasqaykikunata ancha allinta yachanaykupaq, chayman hina sumaqta llamkanaykupaq. Sichus ima YUYAYCHAYKUNATAPAS quwayta munawaq, kay formulariupi churaykuy.

Estimado ciudadano, con la finalidad de comunicarle las acciones tomadas en base a su aporte, agradeceremos consigne una dirección de correo electrónico completa y válida, de otro modo no será posible comunicarnos con usted. Chaninchasqa runa, yuyaychawasqaykikunamanta ima ruwasqaykunata willasunaykikupaq, correo elektronikuykita kaypi huntasqata churaykuy, allin kasqanta hawaykuspa, mana allin kaptinqa manam imallatapas willaykamuykita atisaqkuchu.

Nombre / Sutiyki:*

Correo Electrónico /Correo Electrónico:*

Teléfono / Telefonunpa Yupaynin: *

Sugerencia / Yuyaychaykuy:*

Enviar / Apachiy





Anexo N° 09

Glosario de Términos

Para la aplicación de la presente Directiva, se debe tener en cuenta las siguientes definiciones:

1. **Reclamo:** Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por el Ministerio de Cultura, distinto de la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
2. **Sugerencia:** es todo aporte o iniciativa - que no suponga reclamos - formulados por los usuarios o público en general, en forma individual o colectiva, tendiente a mejorar la prestación de los servicios.
3. **Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que acude al Ministerio de Cultura a ejercer algunos de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General o a solicitar información acerca de trámites y/o servicios que brinda, acceder a los servicios, talleres, conferencias, espectáculos y otros que brinda el Ministerio.
4. **SITD:** Sistema Integrado de Trámite Documentario, es el sistema que se utiliza para la gestión documental del Ministerio de Cultura, que cuenta con las características de digitalización, trazabilidad y uso de certificados digitales.
5. **Libro de reclamaciones:** Es un canal para que el administrado pueda manifestar su disconformidad sobre algún servicio brindado por el Ministerio. La hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones como documento físico, está conformado por una hoja debidamente numerada, que debe contener como mínimo la siguiente información:
 - a. Identificación de la Hoja de Reclamación.
 - b. Numeración correlativa.
 - c. Fecha del reclamo.
 - d. Nombre de entidad.
 - e. Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo del usuario reclamante.
 - f. Descripción de la reclamación.
 - g. Firma del usuario, en caso del Libro de Reclamaciones virtual no se requerirá de la firma.
 - h. Acciones adoptadas por la entidad.

