

**Aprueban la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública**  
**RESOLUCION DE SECRETARIA DE GESTION PUBLICA N° 001-2021-PCM-SGP**

Lima, 13 de enero de 2021

VISTO:

El Informe N° 000002-2021-SSCAC-MDM de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, el citado Decreto Supremo tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les 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, el artículo 4 del citado dispositivo legal estipula que el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre aspectos como el trato profesional durante la atención, información; tiempo de atención, acceso a la prestación de los bienes y servicios, resultado de la gestión o atención, confianza de la entidad ante las personas, entre otros;

Que, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, conduce, implementa y despliega el proceso de gestión de reclamos; administra la plataforma digital "Libro de Reclamaciones"; y, propone o aprueba, según corresponda, las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM; entre otras responsabilidades previstas en el artículo 6 de dicha norma;

Que, la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM preceptúa que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros emite las normas complementarias que aprueban los formatos de registro de los reclamos en su versión física y digital; formato mínimo de respuesta, tipología y aspectos objeto del reclamo; matriz para reportes de información por parte de las entidades que no utilizan el Libro de Reclamaciones en su versión digital así como para las entidades o empresas que se encuentran excluidas del ámbito de aplicación de la norma; flujogramas; señaléticas y demás que resulten necesarios para la aplicación del acotado Decreto Supremo;

Que, asimismo, la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba;

Que, en este contexto, se ha elaborado la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, cuyo objetivo es que estas cuenten con disposiciones técnicas que permitan la implementación efectiva del proceso de gestión de reclamos, el mismo que está orientado a promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la mejora continua en la Administración Pública bajo un enfoque centrado en las personas y la generación de valor público;

Que, la acotada Norma Técnica considera los resultados de la investigación realizada con ciudadanos/as, experiencias internacionales y la validación efectuada con entidades públicas sobre la utilidad de sus disposiciones, recogiendo de esta manera un proceso de implementación acorde a la realidad y particularidades propias de cada entidad pública. Asimismo, dado que actualmente no existen plataformas digitales que ofrezcan una gestión efectiva y oportuna de los reclamos, se requiere contar con una plataforma digital estandarizada, simple y accesible que permita conocer las necesidades y expectativas de los/las ciudadanos/as a nivel nacional y por consiguiente mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios brindados por las entidades públicas;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la

Administración Pública, y el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo N° 022-2017-PCM;

SE RESUELVE:

#### **Artículo 1.- Aprobación**

Apruébese la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, la misma que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

#### **Artículo 2.- Ámbito de aplicación**

La Norma Técnica aprobada por la presente Resolución es de aplicación obligatoria para las entidades a las que se refiere el artículo 3 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

#### **Artículo 3.- Plazo para la implementación de la plataforma digital que soporta el proceso de gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública**

3.1 El proceso de implementación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" establecida en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y en la Norma Técnica aprobada en el artículo 1 precedente, se efectúa en forma progresiva a través de cinco (5) tramos, según se detalla a continuación:

a) Primer tramo: Poder Ejecutivo, que incluye a ministerios, organismos públicos, Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de julio de 2021.

b) Segundo tramo: Programas y proyectos del Poder Ejecutivo, Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE y las empresas bajo su ámbito a las cuales les aplique el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2021.

c) Tercer tramo: Poder Legislativo, Poder Judicial, Organismos Constitucionalmente Autónomos, universidades y municipalidades de Lima Metropolitana, cuyo plazo máximo de implementación vence el 30 de abril de 2022.

d) Cuarto tramo: Gobiernos regionales, proyectos y universidades regionales, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de octubre de 2022.

e) Quinto tramo: Gobiernos locales (provinciales y distritales de tipo A, B y D), cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2023.

Los Gobiernos Locales que no se encuentren comprendidos en el quinto tramo, pueden implementar la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" de manera voluntaria.

3.2 En tanto se implemente la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" conforme a los plazos establecidos en el numeral precedente, las entidades de la Administración Pública continúan utilizando el formato de la hoja de reclamación señalado en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; adecuando su proceso de gestión de reclamos según lo regulado en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica aprobada en el artículo 1, según corresponda.

#### **Artículo 4.- Condiciones tecnológicas mínimas para la implementación y uso de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones"**

Para la implementación y uso de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", las entidades de la Administración Pública deben contar con el equipamiento de cómputo básico y/o dispositivo tales como: estación de trabajo PC (Monitor, Teclado, Mouse, CPU) o Laptop o Tablet, además de una conexión a internet estable (mínimo 256 Kbps).

#### **Artículo 5.- Evaluación de los sistemas informáticos propios o particulares existentes**

5.1 Las entidades públicas que cuenten con un sistema informático propio o particular, que deseen mantener su uso, deben realizar previamente una autoevaluación para determinar si cumplen o no con los criterios que se señalan a continuación:

##### 5.1.1 Criterios funcionales

Son aquellos criterios que no están sujetos a subsanación y que deben permitir como mínimo lo siguiente:

##### a. Registrar los reclamos

###### 1. Validar el registro

- Datos del evento: Fecha, hora, sede y descripción

- Motivo del reclamo

- Datos de la persona que registró el reclamo

- Opciones para envío de respuesta

###### 2. Notificar el registro

##### b. Realizar el seguimiento a los reclamos

##### c. Atender el reclamo, según los siguientes criterios:

###### 1. Identificar la lista de todos los reclamos

###### 2. Asignar, derivar, observar, atender, responder y archivar el reclamo

3. Identificar la trazabilidad del reclamo

d. Gestionar la configuración del sistema, según los siguientes criterios:

1. Contar con un catálogo de unidades orgánicas y sedes de la entidad

2. Contar con un catálogo de usuarios

3. Crear y asignar usuarios responsables por entidad, unidad orgánica y/o sedes

5.2 De cumplir con los criterios funcionales, la entidad deberá proveer para la realización de la evaluación lo siguiente:

\* Checklist de la autoevaluación realizada

\* Brindar acceso al sistema de Libro de Reclamaciones de forma online / remota.

- Las entidades sin conexión a internet o con conexión limitada a internet deberá de proporcionar un mecanismo por el cual se pueda realizar la evaluación (versión portable - pendrive, conexión remota entre otros)

\* Brindar una lista de usuarios por perfil del Libro de Reclamaciones para el acceso al sistema.

\* Enviar Manual de Usuario.

5.3 De cumplir con los criterios antes señalados, las entidades deben realizar lo dispuesto en el numeral 3 de la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

**Artículo 6.- Supervisión del cumplimiento del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública**

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, supervisa el cumplimiento del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica aprobada en el artículo 1 que establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, en el marco de sus competencias.

**Artículo 7.- Vigencia**

La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

**Artículo 8.- Publicación**

La presente Resolución es publicada en el Diario Oficial El Peruano y sus Anexos en el Portal Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros ([www.pcm.gob.pe](http://www.pcm.gob.pe)) y en el Portal del Estado Peruano ([www.peru.gob.pe](http://www.peru.gob.pe)), el mismo día de su publicación.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

SARA AROBES ESCOBAR

Secretaria de Gestión Pública