

Resolución Directoral UGEL JAEN N° GR-CAJ-DRE/UGELJ

Jaén, 22 Abril del 2015

Visto; el Informe Técnico N°003 -2015/GR/CAJ-DRE/UGEL.J-AGI-EIG y Proveído del Órgano de Dirección, que acompaña con quince (15) folios;

CONSIDERANDO:

Que, el Ministerio de Educación, a través de la Dirección General de Gestión Descentralizada, viene desarrollando el Proyecto de Inversión Pública "Mejoramiento de la Gestión Educativa Descentralizada de las Instituciones Educativas en ámbitos rurales de 24 regiones del Perú", en 70 UGEL rurales, cuyo objetivo es contar con una gestión educativa moderna, por lo que, uno de los grandes desafíos es que se logre implementar el protocolo de atención de reclamos y éste sea un elemento orientador al usuario.

En tal sentido, se pretende dar soporte al proceso de reclamos establecido en el Decreto Supremo 042-2011-PCM, para que los usuarios que requirieran hacer uso de este mecanismo cuenten con una herramienta útil que canalice sus reclamos, ordenando y optimizando el proceso para que sea un mecanismo real y eficiente que propicie la participación ciudadana.

Por otro lado, a través del presente protocolo se establece la diferencia que existe entre el reclamo, la queja por defecto de trámite o denuncia cuyas diferencias sean difundidas por el servidor responsable para que se pueda canalizar adecuadamente cada uno de los procesos.

El presente Protocolo será de aplicación a todos administrados del ámbito jurisdiccional de la UGEL JAEN, Dirección de la Entidad, Funcionarios públicos de la Entidad, Responsable del proceso de reclamos.

Teniendo como finalidad Instaurar un mecanismo de participación ciudadana que permita mejorar el servicio de atención al usuario, salvaguardando y garantizando los derechos de los usuarios frente a la atención de sus trámites y servicios que



Estando a lo dispuesto por el Despacho Directoral, y lo informado por el Área de Gestión Institucional;

De conformidad con lo establecido Constitución Política del Perú. Ley N° 27658, Ley marco de Modernización de la gestión del Estado, Ley de Procedimiento Administrativo General, N° 27444, artículo 48° Ley 29944, Ley de Reforma Magisterial, Decreto Legislativo 276, Ley de Bases de la Carrera Pública, D.S. N 004-2013-ED, Reglamento de Ley de Reforma Magistral, D.S. N 005-90-PCM, Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Pública Decreto Supremo N° 042 – 2011 – PCM, que establece la obligación de las entidades del sector público de contar con el Libro de reclamaciones, Resolución Ministerial N° 228 – 2010 – PCM, que aprueba del Plan Nacional de Simplificación Administrativa

SE RESUELVE:

1. **APROBAR**, El Protocolo para la atención de Reclamos en la Ugel Jaén, Cajamarca el cual forma parte de la presente resolución.
2. **NOTIFICAR**, a las partes interesadas para los fines de Ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, Y CÚMPLASE



PROF. WILSON GERARD BACA ALTAMIRANO
Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Jaén



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LA UGEL JAEN - CAJAMARCA

I. INTRODUCCIÓN:

El Ministerio de Educación, a través de la Dirección General de Gestión Descentralizada, viene desarrollando el Proyecto de Inversión Pública "Mejoramiento de la Gestión Educativa Descentralizada de las Instituciones Educativas en ámbitos rurales de 24 regiones del Perú", en 70 UGEL rurales, cuyo objetivo es contar con una gestión educativa moderna, por lo que, uno de los grandes desafíos es que se logre implementar el protocolo de atención de reclamos y éste sea un elemento orientador al usuario.

En tal sentido, se pretende dar soporte al proceso de reclamos establecido en el Decreto Supremo 042-2011-PCM, para que los usuarios que requirieran hacer uso de este mecanismo cuenten con una herramienta útil que canalice sus reclamos, ordenando y optimizando el proceso para que sea un mecanismo real y eficiente que propicie la participación ciudadana.

Es así que se plantea que el proceso de los reclamos se encuentre a cargo de un responsable y que dicho proceso no sólo se circunscriba, al registro en el libro de reclamaciones (físico o virtual), sino que además los usuarios puedan expresarlo de manera verbal.

Asimismo, se establece los plazos, etapas del proceso, servidores intervinientes, de manera tal que permita resolver de manera oportuna y eficaz al funcionario responsable.

Por otro lado, a través del presente protocolo se establece la diferencia que existe entre el reclamo, la queja por defecto de trámite o denuncia cuyas diferencias sean difundidas por el servidor responsable para que se pueda canalizar adecuadamente cada uno de los procesos.

II. ALCANCE.-

- Dirección de la Entidad
- Funcionarios públicos de la Entidad
- Responsable del proceso de reclamos
- Usuarios de la UGEL

III. AMBITO DE APLICACIÓN:

El presente Protocolo será de aplicación a todos administrados del ámbito jurisdiccional de la UGEL.

IV. OBJETIVO:

Establecer un protocolo estandarizado para el proceso de atención de reclamos que sean presentados por los usuarios de la Dirección Regional de Educación (DRE) o de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) para ordenar y optimizar su atención.

V. FINALIDAD:

Instaurar un mecanismo de participación ciudadana que permita mejorar el servicio de atención al usuario, salvaguardando y garantizando los derechos de los usuarios frente a la atención de sus trámites y servicios que requieran.

VI. BASE LEGAL:

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27658, Ley marco de Modernización de la gestión del Estado
- Ley de Procedimiento Administrativo General, N° 27444, artículo 48°
- Ley 29944, Ley de Reforma Magisterial
- Decreto Legislativo 276, Ley de Bases de la Carrera Pública.
- D.S. N 004-2013-ED, Reglamento de Ley de Reforma Magistral
- D.S. N 005-90-PCM, Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Pública
- Decreto Supremo N° 042 – 2011 – PCM, que establece la obligación de las entidades del sector público de contar con el Libro de reclamaciones.
- Resolución Ministerial N° 228 – 2010 – PCM, que aprueba del Plan Nacional de Simplificación Administrativa

VII. DEFINICIONES:

- a) **Usuario.-** Persona natural que acude a la Dirección Regional de Educación o a la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) a solicitar alguno de los servicios brindados por dicha Entidad, en ejercicio de los derechos que les corresponden como administrados.
- b) **Responsable de los Reclamos.-** Es el servidor de la DRE o la UGEL encargado del proceso de los Reclamos, incluidos los reclamos ingresados de forma verbal y los ingresados por escrito a través del libro de reclamaciones físico o virtual.

El responsable del proceso de los reclamos, deberá publicar en un lugar visible de la Unidad de Gestión Educativa Local, ***las diferencias entre las quejas, denuncias y reclamos***, con cada uno de sus trámites correspondientes, a fin de que el usuario sepa cómo canalizar adecuadamente cada uno de ellos.

- c) **Reclamo:** Es la expresión verbal o escrita de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a la atención brindada en los servicios ofrecidos por la DRE o la UGEL
- d) **Libro de Reclamaciones físico.-** Es un documento que constituye un mecanismo de participación de la ciudadanía, por el cual los usuarios pueden expresar su insatisfacción por alguno de los servicios brindados por la DRE o la UGEL
- e) **Libro de Reclamaciones virtual.-** Es un documento virtual en donde los usuarios de las DRE o UGEL podrán registrar su reclamo, a través de la página web de la Entidad.
- f) **Queja administrativa.-** Es toda manifestación de disconformidad efectuada por el usuario y/o administrado sobre la paralización o defectos de trámite de su petición, el cual está regulado en el artículo 158 de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- g) **Denuncia administrativa.-** Es el acto por el cual el usuario se dirige a la autoridad para poner de su conocimiento acerca de la comisión de una falta administrativa o situación no ajustada a derecho por parte de un servidor o funcionario.

VIII. IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO:

8.1. Características de la hoja de Reclamación:

a. La Hoja de Reclamación (físico) deberá contar con tres (03) copias desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; ***la original será obligatoriamente entregada al usuario al momento de dejar constancia de su reclamo.***

b. El Libro de Reclamaciones también podrá ser implementado de manera virtual, en el caso la DRE o UGEL cuente con página Web, siendo que en este último espacio se colgará el Formato de Hoja Virtual del Reclamo, el cual una vez lleno podrá ser remitido al correo electrónico del Responsable del Proceso de Reclamos.

8.2. Emisión de la Resolución Directoral:

El Director de la Dirección Regional de Educación (DRE) o la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) deberá emitir la Resolución Directoral en la que se establezca la implementación del Libro de Reclamaciones (físico y virtual); asimismo en dicha Resolución deberá designarse al responsable del proceso de los reclamos (ingresados verbalmente o a través del Libro de Reclamaciones y/o a través de la página Web.

8.3. Implementación del Libro de Reclamaciones

Una vez emitida la Resolución Directoral, el Director de la DRE o UGEL deberá ordenar que el responsable del Proceso de los Reclamos ponga el libro de reclamaciones a disposición de los usuarios, para ello deberá tener en cuenta lo siguiente:

8.4. Ubicación

Tanto el Libro de Reclamaciones, como el aviso de publicación del mismo deberán colocarse en un lugar visible de la DRE o UGEL y que sea de fácil acceso a todos los usuarios.

IX. SITUACIONES QUE CONSTITUYEN RECLAMOS:

- Incumplimiento del orden en la atención
- Impedimento injustificado del ingreso a la Dirección Regional de Educación (DRE) o la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL).
- Trato discriminatorio de cualquier índole.

- Trato descortés en la atención al usuario sea de forma presencial o por vía telefónica.
- Falta de respeto a usuarios
- Negarle al usuario información relativa a requisitos de procesos, ubicación de sedes.
- Negativa de cualquier servidor público de la Unidad de Gestión Educativa Local a identificarse debidamente frente al usuario
- Negarse a brindar orientación o información al usuario.
- Brindar información incorrecta al usuario que lo desoriente o genere confusión.

X. FORMAS DE INGRESAR LOS RECLAMOS

- De forma verbal
- Por escrito a través del Libro de Reclamaciones Físico
- Virtual a través de Libro de Reclamaciones

A. PROTOCOLO DE RECLAMOS VERBALES

1. RECEPCION:

Los usuarios podrán presentar sus reclamos de manera verbal ante el Responsable del proceso de los Reclamos quien registrará el reclamo, de manera física o virtual para el control y seguimiento.

El usuario deberá identificarse, con su nombre completo y su número de DNI, teléfono o email para que se facilite la comunicación posterior.

2. ATENCION:

- a) Interceder para que el servidor objeto del reclamo corrija la acción negativa.
- b) Solicitar al servidor objeto del reclamo extienda las disculpas del caso al usuario reclamante
- c) De no lograrse la satisfacción del reclamante se procederá de acuerdo con el procedimiento establecido para la atención de los reclamos por escrito, partiendo por el informe elaborado por el responsable del proceso de

reclamos, Consignando los requisitos establecidos en la hoja de reclamaciones e indicando las incidencias.

B. PROTOCOLO DE RECLAMOS INGRESADOS A TRAVÉS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO O VIRTUAL

1. RECEPCION:

- El usuario utilizará el Libro de Reclamaciones físico o virtual que contendrá el formato de la Hoja de reclamaciones, en la que deberá consignar los siguientes datos:
- Denominación que permita identificar la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo el nombre y dirección de la Entidad.
- Numeración correlativa de la Entidad.
- Fecha del reclamo
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico (opcional) del usuario o su representante en caso de ser menor de edad.
- Identificación del servicio sujeto de reclamo.
- Detalle del reclamo, consignando lugares, días, horas y hechos en forma precisa.
- Espacio para que el responsable del Libro de Reclamaciones anote las acciones tomadas.
- Firma del usuario.

2. ATENCION:

- Una vez recibido el reclamo (será registrado a través del Libro de Reclamaciones físico o virtual), el responsable designado para el proceso de los Reclamos deberá tomar las siguientes acciones:
- Comunicará (en el día) de recibido el reclamo al superior Jerárquico del servidor público objeto del reclamo.

- Recibido el reclamo el superior jerárquico comunicará al servidor con la finalidad de que efectúe por escrito su descargo por el lapso de tres días hábiles.
- Concluido el plazo concedido el Superior Jerárquico con el descargo o sin este elaborará un informe (en un plazo máximo de cinco días hábiles) en el que exprese las medidas correctivas a adoptarse tales como:
 - Llamada de atención verbal o por escrito al servidor público objeto del reclamo.
 - El compromiso de expresar las disculpas al usuario y la disposición de mejorar la calidad del servicio brindado, de parte del servidor público objeto del reclamo.
 - El Superior Jerárquico del servidor público objeto del reclamo, en caso de no encontrar responsabilidad fundamentará las razones de su decisión

3. RESULTADO

- El responsable del Libro de Reclamaciones deberá comunicar al reclamante vía telefónica que su reclamo ha sido respondido, consultándole si puede recoger la respuesta en las instalaciones de la DRE o UGEL, caso contrario deberá remitir a su correo electrónico o domicilio el resultado del reclamo presentado.
- El responsable del proceso de los reclamos deberá comunicar el resultado del reclamo al reclamante por escrito indicando el resultado del reclamo, en un plazo no mayor de tres días hábiles.

4. CONTROL Y SEGUIMIENTO:

- El encargado del proceso de los Reclamos, diariamente procederá a verificar el contenido de dicho Libro de Reclamaciones físico y/o virtual (a través de su correo electrónico), así como de los reclamos que puedan haber ingresado a través de mesa de partes de la DRE o UGEL.

- o De encontrar algún reclamo, procederá a registrar la información presentada por el usuario en un archivo digital, asignándoles un código único: <Código: R – Número de reclamación – año> (ejemplo: R-0001-2015) que debe de coincidir con la numeración del Libro de Reclamaciones.
- o El encargado del proceso de los reclamos llevará el control y seguimiento de todos los reclamos planteados y respuestas ofrecidas a los usuarios, el cual elevará en un informe estadístico al Director de la DRE o UGEL de manera mensual.

El informe estadístico contendrá los siguientes puntos como mínimo:

- ❖ Número de reclamos presentados tanto los ingresados de manera verbal como los ingresados a través del Libro de Reclamaciones.
- ❖ Causas del reclamo (información, trato a los usuarios, servicios, instalaciones, etc.)
- ❖ Frecuencia de reclamos por tipo de respuesta e implementación.
- ❖ Tiempo de respuesta al reclamo.
- ❖ Solución o medidas correctivas frente a los reclamos presentados.

El Director de la DRE o UGEL convoca bimestralmente al responsable del proceso de los reclamos, a fin de revisar los reclamos presentados y verificar las acciones tomadas por los Jefes de los servidores objeto de reclamos o por el responsable del proceso de reclamos con la finalidad de evaluar el proceso.

XI. RESPONSABILIDAD:

El encargado del proceso de los reclamos es el responsable del seguimiento y evaluación del presente documento, por lo que su incumplimiento generara responsabilidad administrativa.

Asimismo, cada uno de los sujetos involucrados en el proceso de los reclamos deberá cumplir con los plazos establecidos en la presente, en caso de incumplimiento, su conducta conllevará a responsabilidad administrativa.

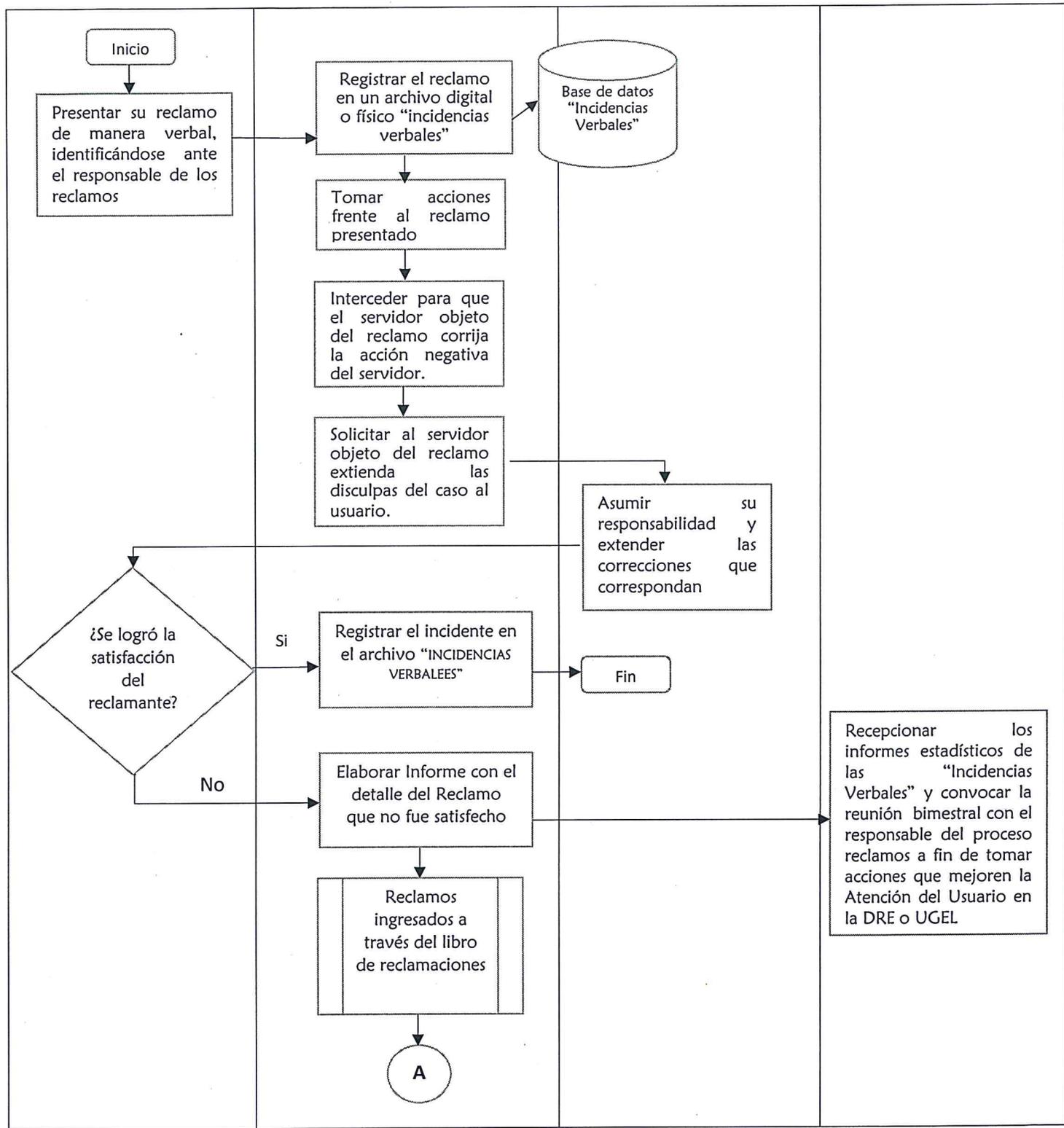
XII. ANEXOS.

- Flujograma

- Modelo de la hoja del libro de Reclamaciones
- Cuadro de diferencias de denuncia, queja y reclamo.
- Modelo del aviso de publicación del Libro de Reclamaciones.

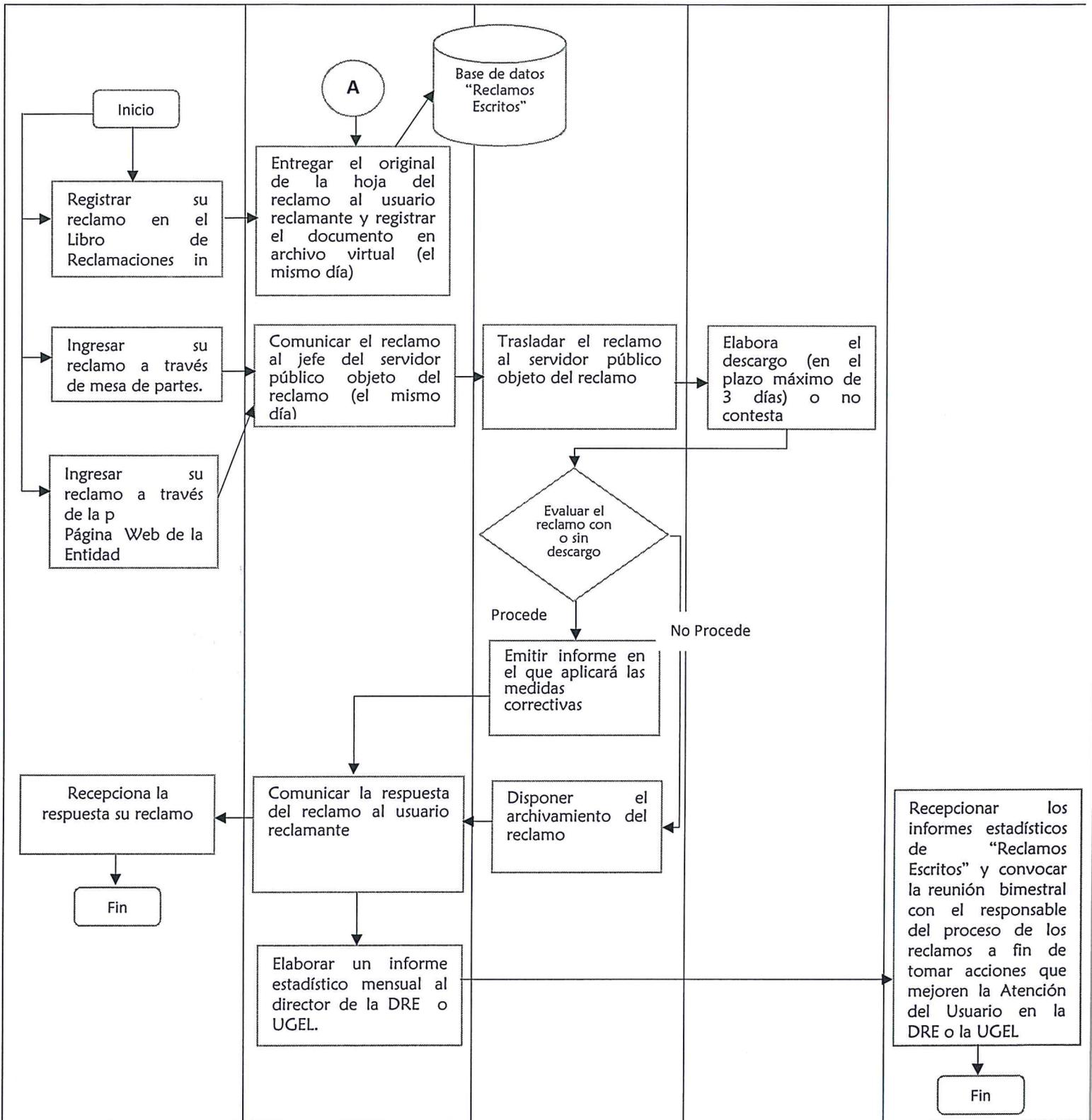
A. DIAGRAMA DE FLUJO: Proceso de reclamos verbales

Usuario	Responsable del proceso de los Reclamos	Servidor público (Objeto del Reclamo)	Dirección de DRE o UGEL
---------	---	---------------------------------------	-------------------------



B. **DIAGRAMA DE FLUJO: Proceso Reclamos ingresados a través del libro de reclamaciones:**

Usuario	Responsable del proceso de los Reclamos	Jefe del Servidor público	Servidor público (Objeto del Reclamo)	Dirección de DRE o UGEL
---------	---	---------------------------	---------------------------------------	-------------------------



Anexo

Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

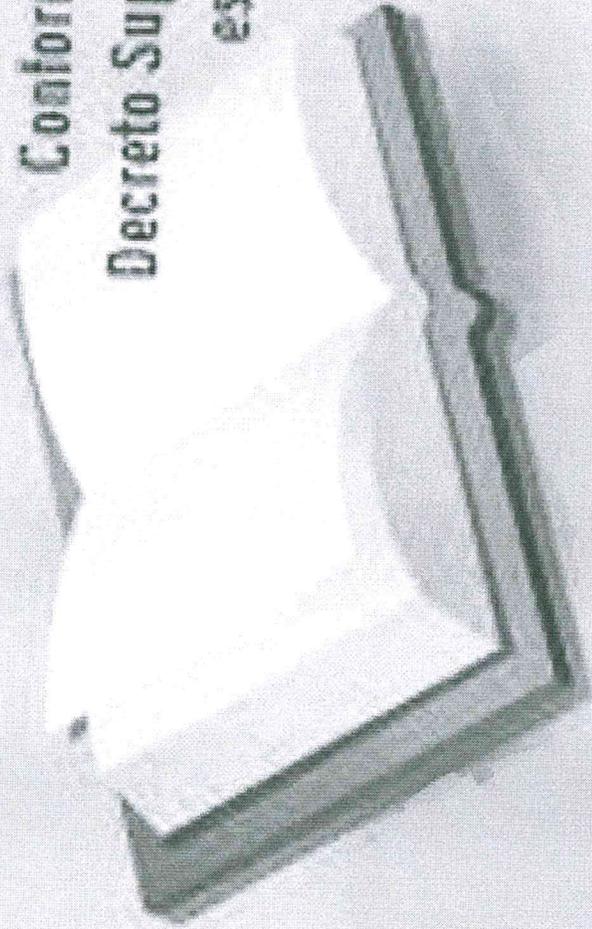
LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación
Fecha:	(día)	(mes)	(año)	N° 000000001-2011
(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica) (Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)				
1. Identificación del Usuario				
Nombre:				
Domicilio:				
DNI/CE:			Teléfono/e-mail:	
2. Identificación de la Atención Brindada				
Descripción:				
..... Firma del Usuario				
4. Acciones adoptadas por la Entidad				
Detalle:				

LAS DIFERENCIAS A CONSIDERAR

Denuncia Administrativa art. 105, Ley N 27444	Queja administrativa, artículo 158 de la Ley 27444.	Reclamo administrativo, Artículo 2 del D.S 042-2011-PCM
<p>Es un acto por el cual se pone en conocimiento de la autoridad algún hecho contrario al ordenamiento jurídico.</p>	<p>Es un acto por el cual los administrados pueden contestar los defectos de tramitación incurridos en un acto administrativo concreto.</p>	<p>Es el acto por el cual los usuarios pueden expresar su insatisfacción frente a los distintos servicios brindados por la Entidad.</p>
<p>Es un procedimiento de oficio</p>	<p>Es un procedimiento que se presenta a petición de parte.</p>	<p>Se presenta como un mecanismo de participación ciudadana.</p>
<p>Se presenta porque el servidor o funcionario público afecta el interés público</p>	<p>Se presenta porque se afecta el derecho al debido procedimiento administrativo</p>	<p>Se presenta porque se afecta la calidad en el servicio de atención al ciudadano.</p>
<p>El denunciante no requiere sustentar afectación inmediata, derecho lesionado o interés legítimo.</p>	<p>El quejoso debe fundamentar interés personal</p>	<p>El reclamante debe expresar el motivo de la insatisfacción del servicio brindado</p>
<p>Se comunica a la autoridad alguna situación administrativa no ajustada a derecho</p>	<p>Se dirige contra la conducta del servidor o funcionario público por el defecto en la tramitación del expediente.</p>	<p>Los reclamantes expresan su insatisfacción con el servicio brindado en el ejercicio de la función pública</p>
<p>No tiene plazo, se aplica las reglas del plazo razonable</p>	<p>Plazo máximo de tres (03) días</p>	<p>Plazo máximo de 30 días, conlleva responsabilidad administrativa</p>
<p>El resultado debe ser motivado y comunicado al denunciante.</p>	<p>Debe ser comunicado al quejoso por escrito</p>	<p>Debe ser resuelto y comunicado al reclamante.</p>

Libro de Reclamaciones

Conforme a lo establecido en el
Decreto Supremo N° 42-2011-PCM,
esta entidad cuenta con un
Libro de Reclamaciones
a su disposición.



Solicítelo para registrar el reclamo que tenga