

**DIRECTIVA N° 01 -2021-UTD-D-DRET.GOB.REG.TACNA.  
DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE TACNA.**

**1. FINALIDAD:**

Regular el procedimiento para el registro, derivación, control y atención de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, y mejorar la calidad de los servicios que brinda la Dirección Regional de Educación de Tacna y sus órganos dependientes.

**2. OBJETIVO:**

Desarrollar un procedimiento para la atención de los reclamos interpuestos a través del Libro de Reclamaciones ubicado en la Unidad de Trámite Documentado - Mesa de partes.

**3. BASE LEGAL:**

- Constitución Política del Perú.
- Ley 28044 Ley General de Educación.
- Ley 27785, Ley de Contraloría General de la Republica.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública.
- D.S. N° 042-2011-PCM.

**ALCANCE:**

- La presente Directiva es de aplicación a todas las unidades orgánicas de la Dirección Regional de Educación de Tacna.
- UGEL Tarata, Candarave y Jorge Basadre G.
- Institutos y Escuelas de Educación Superior Públicos.
- Instituciones Educativas Públicas.

**5. DISPOSICIONES GENERALES:**

**5.1.- Definiciones:**

**5.1.1.- Usuarios:**

Los usuarios son las personas naturales o jurídicas que acuden a la Dirección Regional Sectorial de Educación de Tacna a ejercer alguno de los derechos establecidos en el Art. 55° de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realiza.

**5.1.2.- Reclamos de los usuarios:**

El reclamo es una expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto al servicio de atención brindado por el servidor de la DRET, debiendo quedar plasmada en el Libro de Reclamaciones.

El Reclamo no constituye una denuncia.

**5.1.3.- Libro de Reclamaciones:**

La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuvan a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades.



Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo.

En el caso de las UGEL, el Director designará al personal responsable del Libro de Reclamaciones y en Instituciones Educativas el Director determinará el lugar y quien será el responsable del Libro de Reclamaciones. Asimismo, deberá garantizar que el Libro de Reclamaciones este a disposición del usuario, durante la jornada laboral.

#### **5.1.4.- Aceptado:**

Para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar

#### **5.1.5.- Denegado:**

Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por la persona.

#### **5.1.6.- Registro del reclamo:**

Las personas tienen derecho a registrar un reclamo en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, independientemente si el incidente fue o no solucionado por la entidad

#### **5.1.7.- Archivo del reclamo:**

Las entidades son responsables del archivo y custodia del Libro de Reclamaciones en su versión física, de acuerdo con las normas del Sistema Nacional de Archivos.

### **5.2.- Características del Libro de Reclamaciones:**

El Libro de Reclamaciones como documento físico, en la Dirección Regional Sectorial de Educación de Tacna y/o UGEL, estará ubicado en la Mesa de partes de la Unidad de Trámite Documentario y contará con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas debidamente numeradas.

### **5.3.- Característica de la Hoja de Reclamación**

**5.3.1.-** La hoja de reclamación del libro de reclamaciones como documento físico, estará conformado por tres (03) hojas autocopiativas, la primera de las cuales será constancia de reclamo, la segunda será entregada al usuario al momento de dejar constancia de su reclamo y la tercera será remitida a la Unidad orgánica correspondiente para su atención.

**5.3.2.-** La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Identificación de la Hoja de Reclamo.
- b) Numeración correlativa.
- c) Fecha de reclamo.
- d) Nombre de la entidad y dirección donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
- e) Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del usuario reclamante.
- f) Identificación de la atención brindada.
- g) Descripción de la Reclamación.
- h) Firma del usuario en el Libro de Reclamaciones.
- i) Acciones adoptadas por la entidad.



## 6. DISPOSICIONES ESPECIFICAS:

- 6.1.-** Es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa, designar formalmente a los funcionarios o servidores públicos como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe); debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación.
- 6.2.-** Corresponde a los encargados por Sede, la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo.
- 6.3.-** El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.

**6.4.-** Del registro del reclamo:

**6.4.1.-** Cuando una persona comunica o informa la ocurrencia de un incidente que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido, corresponde a las entidades de la Administración Pública procurar su solución, de forma inmediata y de manera previa al registro del reclamo.

**6.4.2.-** De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros.

**6.4.3.-** La entidad debe brindar orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo en su formato físico y digital. De identificar que no se trata de un reclamo bajo los alcances de la presente norma, las entidades comunican a la persona sobre las vías de tramitación que tienen a su disposición, según cada caso en particular.

**6.4.4.-** Las entidades de la Administración Pública proporcionan de manera inmediata, una copia del registro del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, a la persona que lo presenta.

**6.5.-** De la atención y respuesta del reclamo:

**6.5.1.-** El responsable del Libro de Reclamaciones cuenta con tres (03) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el reclamo, para determinar si el servicio objeto de reclamo se encuentra bajo las disposiciones del marco normativo vigente y si la entidad es competente para atender el reclamo, en caso de no corresponder se deberá proceder mediante documento a su derivación interna o externa según corresponda, notificándose de dicha situación al usuario.

**6.5.2.-** En caso la evaluación efectuada, determine que corresponde la tramitación del reclamo presentado, debe verificarse que la información consignada en el formato de registro sea la necesaria, caso contrario se otorga a la persona un plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con lo requerido en dicho plazo, el reclamo se archiva, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

**6.5.3.-** El Jefe de la unidad orgánica evalúa si atiende directamente el reclamo o requiere previamente un informe del personal respectivo; de ser el caso el informe será solicitado en un plazo máximo de tres (03) días hábiles pudiendo ser prorrogado por el mismo plazo a requerimiento del personal emplazado.



**6.5.4.-** Cuando el reclamo es presentado contra el Jefe de una Unidad Orgánica, el superior inmediato a aquel resolverá el reclamo, previo descargo y teniendo en cuenta los plazos indicados en el numeral precedente.

**6.5.5.-** El informe de descargo debe contener; la versión del hecho de materia de reclamo y las acciones efectuadas para atender satisfactoriamente al usuario.

**6.5.6.-** El Jefe de la unidad orgánica o el superior jerárquico evalúan el descargo presentado, debiendo proyectar la respuesta al usuario, en la cual se debe comunicar de las acciones correctivas efectuadas, para evitar un hecho similar.

**6.5.7.-** El proyecto de respuesta, deberá determinar si el reclamo es aceptado o denegado, correspondiendo en el primer caso, señalar adicionalmente las medidas correctivas a adoptar.

#### **6.6.- De la notificación de la respuesta:**

**6.6.1.-** El responsable del proceso de gestión de reclamos, notifica la respuesta del reclamo a partir del día siguiente de expedida la misma, en el domicilio físico que la persona haya consignado en su reclamo o en la sede de la entidad, en cuyo caso tendrá un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo de atención para los reclamos presentados.

**6.6.2.-** Copia de la respuesta deberá ser remitida al Responsable del Libro de Reclamaciones, a efecto de que inserte en la hoja de Reclamación las acciones adoptadas por la entidad, llevando de esa manera un adecuado control del citado libro.

**6.6.3.-** En caso la persona haya autorizado se le notifique mediante correo electrónico o a través del servicio de mensajes cortos (SMS), esta se dará de manera automática el mismo día de expedida la respuesta.

#### **6.7.- Monitoreo y evaluación del proceso de gestión de reclamos:**

**6.7.1.-** El responsable del proceso de gestión de reclamos dirige y monitorea el cumplimiento de las condiciones, etapas y plazos de la gestión de reclamos en la entidad pública.

**6.7.2.-** En caso la entidad pública cuente únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o cuente con un sistema informático propio o particular autorizado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, el Responsable del proceso de gestión de reclamos remite al Titular de la entidad, con copia a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, los reportes sobre la gestión de los reclamos en forma anual a fin de que dicha información sirva para su evaluación así como para la adopción de mejoras de la prestación de bienes y servicios brindados en el marco del proceso de mejora continua.

#### **6.8.- Reclamo en el libro de Reclamaciones ubicado en Mesa de Partes.**

**6.8.1.-** Cuando el usuario manifieste su intención de presentar un reclamo al personal de mesa de partes, este comunicará al responsable o a quien haya delegado para orientarlo en el llenado del formulario de reclamo sin perjuicio de escucharlo y ejecutar las acciones que el caso amerite para atenderlo satisfactoriamente, salvo que el usuario no lo desee.

### **7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:**

**7.1.-** La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad de la Administración Pública, es la competente para verificar que las entidades cumplan con garantizar la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones sea su versión digital o física, con el plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos; así como, la gratuidad durante todo el proceso de gestión del reclamo.



7.2.- El incumplimiento dará lugar a las sanciones administrativas de acuerdo las normas establecidas.

## 8. DISPOSICIONES FINALES:

8.1.- El Responsable remitirá a solicitud del Titular de la Entidad y el Órgano de Control Institucional un reporte de los reclamos presentados, por parte de los usuarios con respecto a los servicios prestados por las unidades orgánicas de la institución, con la finalidad de que se implementen las medidas que mejoren dicho servicio.

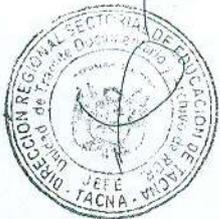
8.2.- El titular de la entidad, deberá designar por primera vez al responsable de la gestión de reclamos, titular y alterno, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe); debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación.

8.3.- Es responsabilidad de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Educación de Tacna, implementar el Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Unidad de Informática, brindando capacitación y soporte técnico.

### 8.4.- ANEXOS:

- Hoja de Reclamación Física.
- Hoja de Reclamación Virtual.

Calana, Enero 2021.



**LIBRO DE RECLAMACIONES**

HOJA DE RECLAMACIONES Nº

FECHA

DIA

MES

AÑO

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**3. Acciones adoptadas por la Entidad**

Detalle:

## FORMATO DE RECLAMO

(Formato de Libro de Reclamaciones Virtual)

NUMERO DE CUP

### DATOS DEL USUARIO

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES

CORREO ELECTRÓNICO	NRO DE DOCUMENTO	CELULAR

DIRECCIÓN

### DATOS ADICIONALES

MEDIO DE RESPUESTA

### DETALLES DEL RECLAMO

OFICINA A LA QUE DIRIGE EL RECLAMO

DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO

RESOLUCION DIRECTORAL REGIONAL N° 000605

Tacna, **23** ABR 2021

VISTO:

Los documentos adjuntos D.S.N° 07-2020-PCM, que establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública, el mismo que deroga el D.S. N° 042-2011-PCM, es necesario actualizar e implementar una nueva directiva adecuada a nuestra realidad para su correspondiente aplicación.

CONSIDERANDO:

Que, según D.S. 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, de acuerdo al artículo 3° del citado Decreto Supremo, prescribe que dicha norma es de aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3° de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM; que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas;

Que, mediante INFORME N° 003-2021-2021-UTD-DRET-GOB.REG.TACNA, se presenta el Proyecto de Directiva "DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE TACNA"

Que, mediante INFORME TECNICO N° 13-2021-OAD-DRSET/GOB.REG.TACNA, emitido por la Oficina de Administración, se da la conformidad para la aprobación de los procedimientos de la Directiva N° 01-2021-UTD-D-DRET/GOB.REG.TACNA.

Que, mediante INFORME N° 79-2021-OAJ-DRET/GOB.REG.TACNA, recomienda emitir el acto administrativo, para la aprobación del citado proyecto y dejar sin efecto la Directiva previa.

Que, en tal sentido corresponde a la Dirección Regional de Educación de Tacna, expedir la Resolución de la Directiva del Libro de Reclamaciones para su aprobación de acuerdo a la normatividad vigente, la misma que cuenta con el visto bueno de las Oficinas de Asesoría Jurídica y Administración;

Estando a lo expuesto y de conformidad con la ley General de Educación 28044, y su Reglamento Aprobado por D.S. N° 011-2012-ED, Ley 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, D.S. N° 007-2020-PCM y al amparo de las facultades conferidas por la RER N° 03-2020.G.R./GOB.REG.TACNA;

SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- APROBAR**, la Directiva N° 01-2021-UTD-D-DRET-GOB.REG.TACNA, la misma que establece las **DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE TACNA**, que como anexo forma parte de la presente Resolución.

