

**DIRECTIVA N° 063-2013-UTD-D-DRSET.GOB.REG.TACNA.**

**PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO, DERIVACION, CONTROL Y ATENCION DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA DIRECCION REGIONAL SECTORIAL DE EDUCACION DE TACNA.**

I.- **FINALIDAD:**

- Regular el procedimiento para el registro, derivación, control y atención de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Dirección Regional de Educación de Tacna.

Mejorar la calidad de los servicios que brinda la Dirección Regional Sectorial de Educación de Tacna.

**OBJETIVO:**

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

III.- **BASE LEGAL:**

- Constitución Política del Perú.
- Ley 28044 Ley General de Educación.
- Ley 27785, Ley de Contraloría General de la República.
- Ley 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público contar con un Libro de Reclamaciones.

IV.- **ALCANCE:**

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

V.- **DISPOSICIONES GENERALES:**

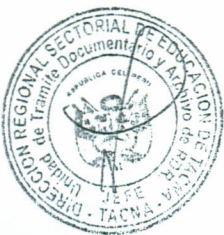
5.1.- **Definiciones:**

**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.

**Reclamos de los usuarios.-**

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



### **Libro de Reclamaciones.-**

Es el 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, el mismo que se ubicará en el lugar visible o accesible con su respectiva señalización.

El libro de Reclamaciones está a cargo de una responsable designado por el Director Regional de Educación de Tacna.

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 esté a disposición del usuario, durante la jornada laboral.



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

5.2.1. El Libro de Reclamaciones como documento físico, en la Dirección Regional Sectorial de Educación de Tacna y/o UGEL, estará ubicado en e 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**

3.3.1 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 del la Reclamación.
- h) Firma del usuario en el Libro de Reclamaciones.
- i) Acciones adoptadas por la entidad.

## **VI.- DISPOSICIONES ESPECIFICAS:**

### **6.1. Procedimiento.**

6.1.1. Los reclamos pueden ser presentados a través del Libro de Reclamaciones, ubicado en la Mesa de Partes de la Unidad de Trámite Documentario.





- 6.1.2 El responsable del Libro de Reclamaciones al día hábil siguiente de recibido el reclamo físico, mediante documento derivará el reclamo a la unidad orgánica competente para su atención.
- 6.1.3. 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.
- 6.1.4. Cuándo 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.
- 6.1.5. El informe de descargo debe contener I) la versión del hecho de materia de reclamo y II) las acciones efectuadas para atender satisfactoriamente al usuario.
- 6.1.6. El Jefe de la unidad orgánica o el superior jerárquico evalúan el descargo presentado, debiendo cursar un oficio al usuario, en el cual se debe comunicar de las acciones efectuadas para evitar un hecho similar.
- 6.1.7 El superior jerárquico del reclamado dispondrá de un plazo máximo de quince (15) días hábiles, para informar al responsable del Libro de Reclamaciones, sobre las actuaciones realizadas respecto del reclamo.
- 6.1.8 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.
- 6.1.9 En ningún caso el procedimiento deberá exceder los treinta (30) días hábiles desde la presentación del reclamo.

**6.2. Reclamo en el libro de Reclamaciones ubicado en Mesa de Partes.**

- 6.2.1. Cuando el usuario manifieste su intención de presentar un reclamo al personal de mesa de partes, éste 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 amerita para atenderlo satisfactoriamente, salvo que el usuario no lo desee.
- 6.2.2. El personal que orientó al usuario para el llenado del formulario de reclamo debe entregarlo en el día al responsable y este procederá a registrarlo y derivarlo a la unidad orgánica competente.

**VII.- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:**

- las Instituciones Educativas Públicas de Tacna, (Inicial, Primaria, Secundaria, CEBAS y CETPROS) deberán informar dentro de los tres (03) días hábiles del mes siguiente, sobre las reclamaciones presentadas al Organo de Control Institucional de la UGEL Tacna.
- las Instituciones Educativas Públicas de Tarata, Candarave y Jorge Basadre G. (Inicial, Primaria, Secundaria, CEBAS y CETPROS) deberán informar dentro de los cinco (03) días hábiles del mes siguiente sobre las reclamaciones presentadas, a la UGEL correspondiente y la UGEL consolidara la información para remitirla mediante informe al Organo de Control Institucional de la DRSET, dentro de los seis (06) días hábiles del mes siguiente.
- Los Institutos y Escuelas de Educación Superior Pública, deberán informar dentro de los cinco (05) días hábiles del mes siguiente sobre las reclamaciones presentadas, al Organo de Control Institucional de la DRSET.
- El incumplimiento dará lugar a las sanciones administrativas de acuerdo las normas establecidas.



**VIII.- DISPOSICIONES FINALES:**

- 7.1 El responsable del libro de Reclamaciones supervisará la atención del reclamo presentado en la DRSET, dentro del plazo legal.
- 7.2. Al quinto día hábil de cada mes el responsable remitirá al Director Regional de Educación de Tacna y al Órgano de Control Institucional un reporte e los reclamos presentados en el mes anterior, por parte de los usuarios en el servicio de atención por parte de las unidades orgánicas de la DRSET, con la finalidad que implementen las medidas que mejoren dicho servicio.

**VIII.- ANEXOS:**

- Modelo de la Hoja de Reclamación.

Calana, 25 de junio del 2013.



GOBIERNO REGIONAL

MAGADA CANDELA RIA PORTUGAL COPAJA  
DIRECTORA REGIONAL SECTORIAL DE EDUCACION  
TACNA

C.C. ARCHIVO.  
MCPC/DRSET  
RHQR/J.ADM.  
LRAB/J.UTD.