

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA PROVINCIAS

DIRECTIVA REGIONAL N° 033 - 2018 GRL/DRELP/DGI.

“OBLIGACIÓN DE LA IMPLEMENTACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LOS INSTITUTOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICOS Y PRIVADOS, UNIDADES DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL E INSTITUCIONES EDUCATIVAS PUBLICAS Y PRIVADAS DE LA JURISDICCIÓN DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION LIMA PROVINCIAS”

I. OBJETIVO

La presente Directiva Regional tiene por objeto asegurar el cumplimiento que tienen los Institutos de Educación Superior Públicos y Privados, Unidades de Gestión Educativa Local y Instituciones Educativas Publicas y Privadas de la jurisdicción de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias de contar con un Libro de Reclamaciones.

II. FINALIDAD

La presente Directiva Regional tiene por finalidad 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.

III. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece la obligación de las entidades del Sector Publico de contar con un “Libro de Reclamaciones”
- Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, Decreto que modifica el artículo 6 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo

IV. ALCANCE

- Dirección Regional de Educación Lima Provincias
- Institutos de Educación Superior Públicos y Privados
- Unidades de Gestión Educativa Local: UGEL 08 Cañete, UGEL 09 Huaura, UGEL 10 Huaral, UGEL 11 Cajatambo, UGEL 12 Canta, UGEL 13 Yauyos, UGEL 14 Oyon, UGEL 15 Huarochirí y UGEL 16 Barranca.
- Instituciones Educativas Publicas y Privadas

V. VIGENCIA

La presente Directiva tendrá vigencia desde la fecha de su aprobación mediante Resolución Directoral Regional.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Definiciones:

- A) **Usuario:** persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el Artículo 55 de la Ley N° 27444 concordante con el Artículo 64 del Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (Texto modificado según el Artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1272) o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.
- B) **Reclamo:** expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplado en el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA PROVINCIAS

Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

C) **Hoja de Reclamación:** Documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios registran sus reclamos.

D) **Libro de Reclamaciones:** Es el documento físico o virtual provisto para que los usuarios formulen sus reclamos.

6.2 Libro de Reclamaciones:

Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444 (Concordante con el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General), deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato se ubica en el Anexo – I, que forma parte integrante de la presente directiva.

6.3 Del aviso del Libro de Reclamaciones:

Las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente. El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual.

El aviso físico del Libro de Reclamaciones debe ser ubicado en todos los Institutos de Educación Superior Públicos y Privados, Unidades de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas Públicas y Privadas de la Jurisdicción de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias en un lugar visible y de fácil acceso al usuario. El modelo del aviso físico del Libro de Reclamaciones se ubica en el Anexo - II, que forma parte integrante de la presente directiva.

El aviso virtual del Libro de Reclamaciones debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso del Portal Institucional de los Institutos de Educación Superior Públicos y Privados, Unidades de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas Públicas y Privadas de la Jurisdicción de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias. Este aviso constituye un link de enlace y acceso al Libro de Reclamaciones Virtual.

La entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.

6.4 Ubicación del Libro de Reclamaciones:

El Libro de Reclamaciones debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso a los usuarios en todos los Institutos de Educación Superior Públicos y Privados, Unidades de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas Públicas y Privadas de la Jurisdicción de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias y en los Portales Institucionales.

6.5 Del plazo para dar respuesta al reclamo:

Los Institutos de Educación Superior Públicos y Privados, Unidades de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas Públicas y Privadas de la Jurisdicción de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias están obligado a dar respuesta al usuario, empleando medios físicos o electrónicos, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles de interpuesto el reclamo, informándoles, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA PROVINCIAS

6.6 Responsable del Libro de Reclamaciones:

Es el responsable de la conservación del Libro de Reclamaciones de la Entidad, así como del registro, atención y respuesta para el reclamo, entre otras funciones afines. Es designado mediante Resolución del Titular de la Entidad conforme a lo dispuesto en el Artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

6.7 Sanciones:

La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para verificar, ya sea de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

7.1 De las formas de presentación del reclamo

El usuario podrá presentar su reclamo de las siguientes formas:

- En forma presencial: Cuando el usuario presente su reclamo en el Libro de Reclamaciones de los Institutos de Educación Superior Públicos y Privados, Unidades de Gestión Educativa Local y Instituciones Educativas Públicas y Privadas de la Jurisdicción de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias.
- En forma no presencial: Cuando el usuario presente su reclamo a través del formato virtual del Libro de Reclamaciones del Portal Institucional de todos los Institutos de Educación Superior Públicos y Privados, Unidades de Gestión Educativa Local y Instituciones Educativas Públicas y Privadas de la Jurisdicción de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias.

7.2. Del contenido del reclamo

Todo reclamo que presente un usuario debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre y apellido del usuario.
- Número del Documento Nacional de Identidad.
- Domicilio d) Teléfono.
- Correo electrónico (opcional, cuando el reclamo es presentado en forma presencial).
- Descripción o detalle del reclamo
- Firma del reclamante (aplica en el reclamo presencial).

7.3. Del plazo para responder al usuario

Los Institutos de Educación Superior Públicos y Privados, Unidades de Gestión Educativa Local y Instituciones Educativas Públicas y Privadas de la Jurisdicción de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias están obligados a dar respuesta al usuario, empleando medios físicos o electrónicos, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles de interpuesto el reclamo.

VIII. RESPONSABILIDADES

- El Responsable del Libro de Reclamaciones de los Institutos de Educación Superior Públicos y Privados, Unidades de Gestión Educativa Local y Instituciones Educativas Públicas y Privadas de la Jurisdicción de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias se encarga, bajo responsabilidad, de que los plazos establecidos en la presente Directiva se cumplan, y que no se exceda en ningún caso el plazo establecido en el Artículo 4° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA PROVINCIAS

- 8.2. Es responsabilidad del personal de todas los Institutos de Educación Superior Públicos y Privados, Unidades de Gestión Educativa Local y Instituciones Educativas Publicas y Privadas de la Jurisdicción de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias que tuvieron contacto con los usuarios, atenderlos y orientarlos para el correcto uso del Libro de Reclamaciones.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

- 9.1. Los Libros de Reclamaciones físicos ubicados en los Institutos de Educación Superior Públicos y Privados, Unidades de Gestión Educativa Local y Instituciones Educativas Publicas y Privadas de la Jurisdicción de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias serán usados hasta su término, luego de lo cual la impresión de una nueva edición debe ser conforme a los parámetros indicados en la presente Directiva.


- 9.2. Los Institutos de Educación Superior Privados se rigen bajo esta norma por pertenecer al sector educación a cargo de la Dirección Regional de Educación Lima Provincias, al igual que las Instituciones Educativas Privadas quedan sujetas a la presente directiva por pertenecer a las Unidades de Gestión Educativa Local.

X. ANEXOS

- ANEXO I : Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones.
- ANEXO II : Modelo de aviso físico del Libro de Reclamaciones.
- ANEXO III : Modelo de portada del Libro de Reclamaciones.
- ANEXO IV : Flujograma de Reclamo.

Santa María, Agosto del 2018.




Lic. JOSÉ LUIS FLORES OBANDO
Director del Programa Sectorial IV
Dirección Regional de Educación de Lima Provincias

Anexo IV

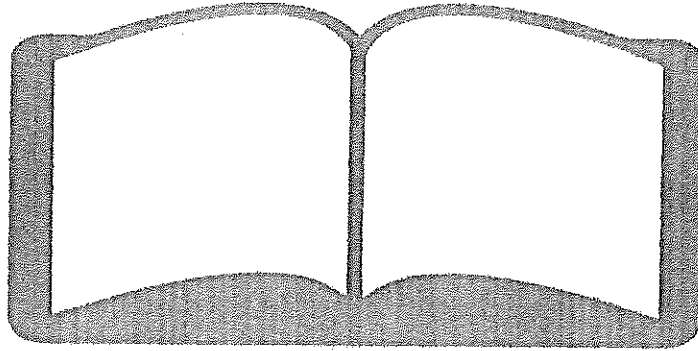
FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES.

LIBRO DE RECLAMACIONES			Hoja de Reclamación N° 0000000001-2018
Fecha:	(día)	(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.- Identidad del Usuario			
Nombre			
Domicilio			
DNI/CE:		Teléfono/e-mail	
2.- Identificación de la Atención Brindada			
Descripción			
<p>.....</p> <p>Firma del Usuario</p>			
4.- Acciones adoptadas por la Entidad			
Detalle			



ANEXO III

MODELO DE PORTADA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES



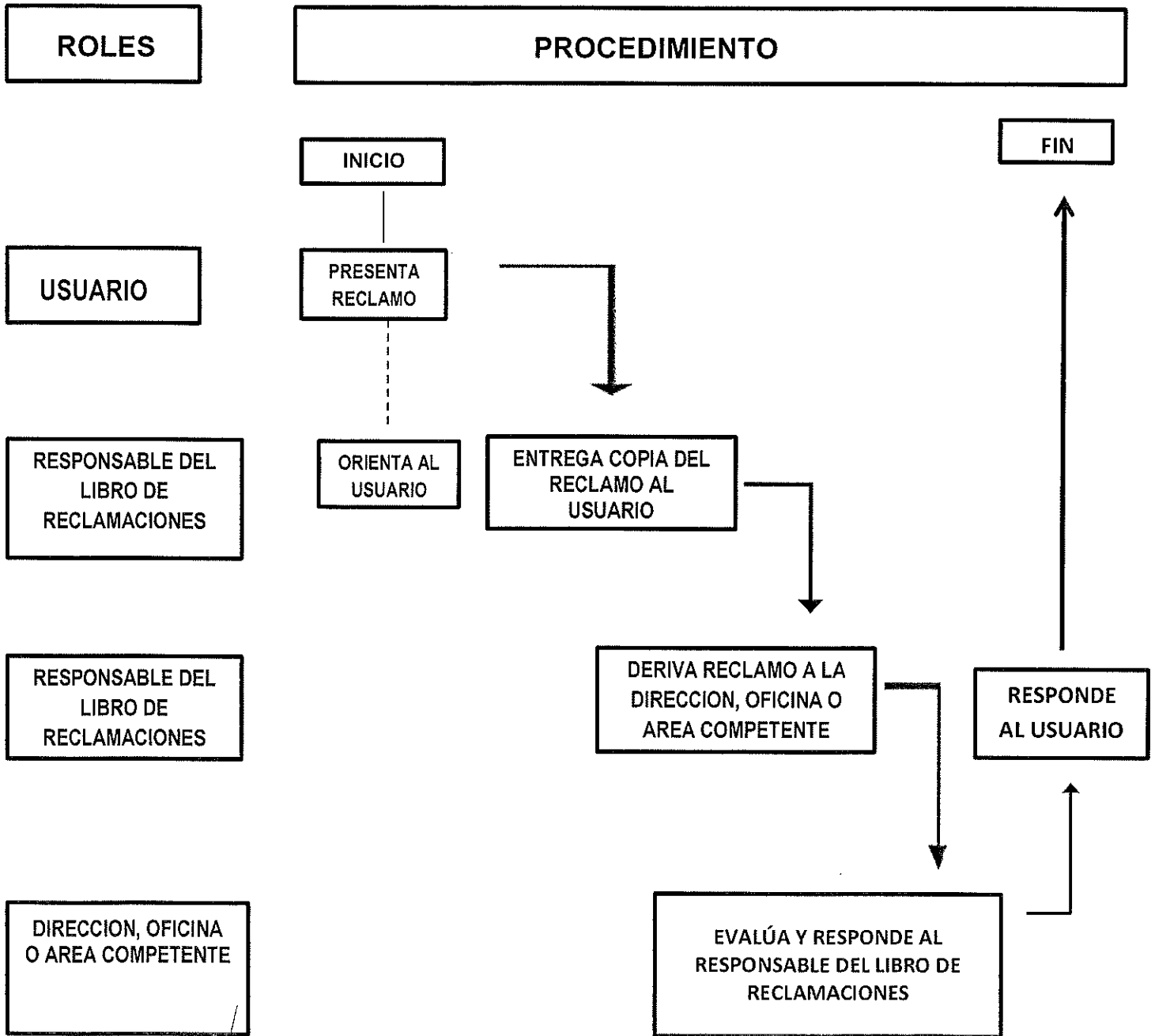
**LIBRO DE
RECLAMACIONES**



ANEXO I

FLUJOGRAMA DE RECLAMO

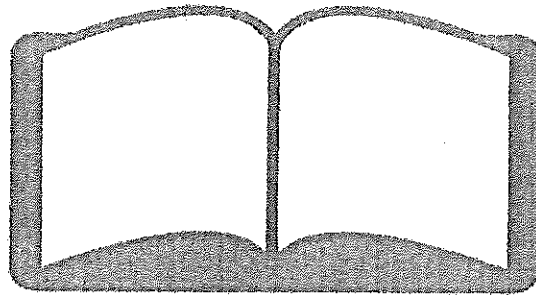
FLUJOGRAMA PARA LA ATENCION DE RECLAMOS



ANEXO II

MODELO DE AVISO FISICO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones físico a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo

