

Resolución de Secretaría General

N° 117 - 2019 - MINEDU

Lima, 06 JUN 2019

VISTOS, los Informes N°s 156-2018, 181-2018 y 064-2019-MINEDU/SPE/OPEP/UNOME de la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto; los Memorándums N°s 948-2018, 1189-2018 y 327-2019-MINEDU/SG-OACIGED de la Oficina de Atención del Ciudadano y Gestión Documental; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Primera Disposición Complementaria del Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, establece que el Ministerio de Educación está facultado para dictar en el ámbito de su competencia, las disposiciones complementarias necesarias para perfeccionar su estructura y mejorar su funcionamiento;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, el cual establece en su Primera Disposición Complementaria Final, que el Ministerio de Educación aprobará las normas complementarias y documentos de gestión correspondientes, para el adecuado cumplimiento e implementación de lo dispuesto por dicha norma;

Que, es política del Ministerio de Educación simplificar los procedimientos administrativos, generando la mejora continua de los procedimientos y servicios administrativos internos y externos, a fin de contribuir a la optimización de la gestión administrativa con eficiencia y oportunidad, en beneficio de la ciudadanía;

Que, con Resolución de Secretaría General N° 069-2018-MINEDU se aprobó el Manual de Procedimientos (MAPRO) de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, el mismo que contiene el Procedimiento PO.05.03.01 "Atención Reclamos";

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 217-2018-MINEDU, se aprobó la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación", documento que tiene como objetivo implementar adecuadamente la gestión por procesos para generar mejoras incrementales en la gestión y organización en el Ministerio de Educación;



Que, con Informe N° 048-2018-MINEDU/SG-OACIGED-EMAF y Memorandum N° 327-2019-MINEDU/SG-OACIGED, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental sustenta la necesidad de actualizar el Procedimiento a fin de incorporar las acciones a tomar en caso que el reclamo no haya sido atendido dentro del plazo establecido, en atención a lo recomendado por el Órgano de Control Institucional del Ministerio de Educación mediante Memorandum N° 615-2018-MINEDU/OCI;



Que, con Informe N° 181-2018 y 064-2019-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto, emite opinión favorable a la propuesta de actualización del Procedimiento, denominándolo "Atender Reclamos", código PS06.02.01, versión 02, en atención a lo dispuesto en la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME;



Que, mediante el literal a) del numeral 3.4 del artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 735-2018-MINEDU, se delega en el/la Secretario/a General del Ministerio de Educación, durante el Año Fiscal 2019, entre otras, la facultad de emitir y aprobar los actos resolutivos que aprueban, modifican o dejan sin efecto los Documentos Normativos del Ministerio de Educación en el ámbito de su competencia;

Con el visado de la Secretaría de Planificación Estratégica, de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto, de la Unidad de Organización y Métodos, de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y de la Oficina General de Asesoría Jurídica;



De conformidad con el Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, modificada por la Ley N° 26510; el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, aprobado con Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU; la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación", aprobada mediante Resolución de Secretaría General N° 217-2018-MINEDU; y la Resolución Ministerial N° 735-2018-MINEDU, por la que delegan facultades a diversos funcionarios del Ministerio de Educación durante el Año Fiscal 2019 y sus modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Procedimiento "Atender Reclamos", el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución y se detalla a continuación:

N°	Denominación del Procedimiento	Código	Versión
1	Atender Reclamos	PS06.02.01	02





Resolución de Secretaría General

Nº 117-2019-MINEDU

Lima, 06 JUN 2019

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Resolución de Secretaría General N° 069-2018-MINEDU que aprueba el Manual de Procedimientos de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y el Procedimiento PO.05.03.01 "Atención Reclamos".

Regístrese y comuníquese.



GABY DE LA VEGA SARMIENTO
Secretaria General
Ministerio de Educación





PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS06.02.01

Versión: 02

Procedimiento: “Atender Reclamos”

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	
Validado por:	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender Reclamos

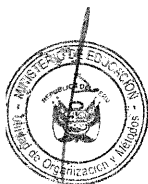
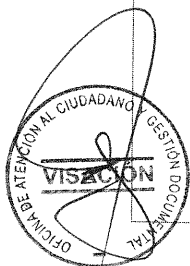
Código: PS06.02.01

Versión: 02

117-2019-MINEDU

Control de Cambios

Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo
02	---	Se modificó el código del procedimiento de PO05.03.01 a PS06.02.01 de acuerdo al mapa de procesos.
	---	Se modificó la denominación y la estructura del procedimiento de acuerdo al formato Ficha de procedimiento aprobado por la Resolución de Secretaría General N° 217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación"
	VII	Se agregó las actividades N° 4, N° 5, N° 26 y N° 27
		Se modificó la descripción de la actividad N° 9, el cual absorbe las actividades N°8 y N°9 de la versión 01.
		Se modificó la descripción de la actividad N° 13, el cual absorbe la descripción de la actividad N° 15 de la versión 01.
		Se modificó la descripción de la actividad N°16, el cual absorbe la descripción de la actividad N° 29 de la versión 01.





PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender Reclamos**

Código: PS06.02.01

Versión: 02

117-2019-MINEDU

I. OBJETIVO

- Gestionar los reclamos de manera oportuna con el fin de dar respuesta al/la usuario(a) en el plazo establecido.

II. ALCANCE

- Todas las órganos y unidades del Ministerio de Educación

III. RESPONSABLE

- El/la Jefe(a) de OACIGED es responsable de velar por el cumplimiento del procedimiento.
- El/la Jefe(a) de OACIGED es el responsable del Libro de Reclamaciones.

IV. BASE NORMATIVA

1. Constitución Política del Perú.
2. Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación.
3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
4. Ley N° 28044, Ley General de Educación.
5. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
6. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
7. Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación.
8. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
9. Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones".
10. Resolución Ministerial N° 0237-2011-ED, que establece disposiciones para la implementación del "Libro de Reclamaciones" en el Ministerio de Educación y en las Instituciones Educativas a nivel nacional.
11. Resolución Ministerial N° 0036-2012-ED, que aprueba las "Normas para la Formulación y Aprobación de Directivas en el Ministerio de Educación".
12. Resolución Ministerial N° 0520-2013-ED, que aprueba la Directiva N° 023-2013-MINEDU/SG-OAJ "Elaboración, Aprobación y Tramitación de Dispositivos Normativos y Actos Resolutivos en el Ministerio de Educación".
13. Resolución de Secretaría General N° 217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación"





PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender Reclamos

Código: PS06.02.01

Versión: 02

117-2019-MINEDU

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

1. **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude al Ministerio de Educación a ejercer alguno de los derechos establecidos en el numeral 3 del artículo 66 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, o a solicitar información acerca de los procedimientos y servicios que presta el Ministerio de Educación.
2. **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad de la ciudadanía respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en el artículo 169 del TUO de la Ley N° 27444.
3. **No Reclamo:** Solicitudes formulados por los usuarios diferentes al reclamo regulado en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, como pedidos de información, consultas, opiniones, sugerencias, entre otros pedidos que correspondan ser efectuados por otra vía.
4. **Órgano:** Son unidades de organización que conforman la estructura orgánica de la entidad.
5. **Unidad Orgánica:** Es la unidad de organización que conforma los órganos contenidos en la estructura orgánica de la entidad.
6. **Aviso del Libro de Reclamaciones:** Aviso físico (letrero, panel, afiche, otro) en el que se indica la existencia del Libro de Reclamaciones y se consigna el derecho de los usuarios para solicitarlo y formular su reclamo.
7. **Libro de Reclamaciones:** Es el medio físico o virtual mediante el cual los usuarios registran sus reclamos a través de los formatos de las Hojas de Reclamaciones, el mismo que debe estar ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para el público usuario en general.
8. **OACIGED:** Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
9. **Hoja de reclamación:** Es el documento que forma parte del Libro de Reclamaciones, en el que los usuarios registran sus reclamos, siendo su numeración correlativa. La hoja de reclamación debe contener:
 - Fecha del reclamo
 - Numeración correlativa
 - Identificación de la Entidad
 - Nombre, domicilio, documento de identidad, teléfono y correo electrónico del reclamante
 - Descripción del reclamo
 - Firma del usuario para el caso del Libro de Reclamaciones físico
 - Detalle de las acciones adoptadas

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
Usuario	- Reclamo - Reclamo en Hoja de Reclamación
Salida	Usuario
- Formato de Hoja de Reclamación - Copia de Hoja de Reclamación (registro) - Respuesta de orientación - Respuesta de reclamo	Usuario
- Reporte de reclamos trimestrales	Órgano y/o Unidad Orgánica reclamada
- Reporte de reclamos semestrales	Órgano de Control Institucional-OCI



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender Reclamos

Código: PS06.02.01

Versión: 02

117-2019-MINEDU

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

N°	Actividad	Área	Responsable	Registro
- ¿Cuál es la forma de presentación del reclamo? - Presencial: Ir a la actividad N°1. - Virtual: Ir a la actividad N°10. El Libro de Reclamaciones Físico se encuentra a disposición del/ de la usuario(a) en forma gratuita en un lugar visible y de fácil acceso con medios de orientación para su uso, tal como se muestra en el Anexo 01. El Libro de Reclamaciones Virtual se encuentra en el portal institucional del Ministerio de Educación, por el cual el/la usuario(a) enviará el reclamo vía internet, utilizando el formulario Web ubicado en el link "Libro de Reclamaciones" (http://sistemas06.minedu.gob.pe/libroreclamaciones/Home.aspx) registrando los datos en los campos solicitados para cada tipo de persona (Natural o Jurídica). Asimismo podrá hacer uso del mismo a través del equipo de cómputo instalado para ello en la plataforma de atención de la sala de Mesa de Partes a cargo de la OACIGED del Ministerio de Educación.				
1	Acoger el reclamo Acoger el reclamo del/de la usuario(a), quien se acercó al módulo de orientación para manifestar su malestar. Comunicar al/ a la Coordinador(a) de Reclamos el malestar del/de la usuario(a).	OACIGED	Orientador(a)	-
2	Escuchar activamente al/a la usuario(a) Escuchar activamente la manifestación de malestar del/ de la usuario(a).	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	-
3	Buscar solución al reclamo Buscar solución al reclamo en el momento que el/la usuario(a) ha manifestado su malestar. ¿Se encontró solución al reclamo? Sí: Fin del procedimiento. No: Ir a la actividad N° 4.	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	-
4	Informar medios para presentación de reclamos Informar al/ a la usuario(a) que cuenta con el Libro de Reclamaciones virtual, el cual puede hacer uso en el equipo de cómputo que se encuentra instalado en la sala de Mesa de Partes	OACIGED	Orientador(a)	-



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender Reclamos

Código: PS06.02.01

Versión: 02

117-2019-MINEDU

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	y con el Libro de Reclamaciones físico para que pueda presentar su reclamo. ¿Qué medio eligió el/la usuario(a)? - Libro de reclamaciones virtual: Ir a la actividad N° 5. - Libro de reclamaciones físico: Ir a la actividad N° 6.			
5	Orientar al/a la usuario(a) en el llenado virtual Orientar al usuario en el llenado del Libro de Reclamaciones virtual. Ir a la actividad N° 7.	OACIGED	Orientador(a)	-
6	Entregar formato “Hoja de Reclamación” al/a la usuario(a) Facilitar el formato “Hoja de Reclamación” del Libro de Reclamaciones Físico al/a la usuario(a), tal como se presenta en el Anexo 02 , para que presente su reclamo en forma escrita.	OACIGED	Orientador(a)	-
	Revisar el contenido de la “Hoja de Reclamación” Verificar que el reclamo contenga los datos personales completos y demás requisitos exigidos en el artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, así como la descripción del mismo en forma clara. ¿Es conforme la información? Sí: Ir a la actividad N° 9. No: Ir a la actividad N° 8.	OACIGED	Orientador(a)	Reclamo en Hoja de Reclamación
8	Solicitar al/a la usuario(a) completar la información Indicar al/ a la usuario(a) completar la información faltante y/o descripción clara del reclamo. Cuando ha completado la información, Ir a la actividad N°7.	OACIGED	Orientador(a)	Reclamo en Hoja de Reclamación





VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
9	Entregar Hoja de reclamación Proporcionar en forma directa e inmediata una copia de la Hoja de Reclamación o la impresión de la misma, según corresponda, al/a la usuario(a) con el respectivo sello de recepción, quedándose con una copia, la cual contiene el sello de "Cargo de entrega de copia de hoja de reclamación". Asimismo, informa al/a la usuario(a) que se le dará respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de su presentación, indicándole además, los canales de atención, a través de los cuales podrá realizar el seguimiento al estado de su reclamo. Alcanzar una copia de la Hoja de Reclamación al/ a la Coordinador(a) de Reclamos el mismo día que se presentó el reclamo. ¿Cuál es el medio utilizado para presentar el reclamo? - Libro de reclamaciones virtual: Ir a la actividad N° 10. - Libro de reclamaciones físico: Ir a la actividad N° 11.	OACIGED	Orientador(a)	Copia de Hoja de reclamación
10	Imprimir la "Hoja de Reclamación" Imprimir la Hoja de Reclamación presentado por el/la usuario(a) a través de la plataforma virtual del Libro de Reclamaciones.	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	Hoja de Reclamación
11	Verificar y clasificar el contenido de la Hoja de Reclamación Verificar que la descripción del contenido de la Hoja de Reclamación esté enmarcado en la denominación de "Reclamo" previsto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM. De acuerdo al resultado de la verificación clasificar como: - Reclamo	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	Hoja de Reclamación





PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender Reclamos

Código: PS06.02.01

Versión: 02

117-2019-MINEDU

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	- No reclamo ¿Cuál es la clasificación otorgada al contenido de la Hoja de Reclamación? - Reclamo: Ir a la actividad N° 13. - No reclamo: Ir a la actividad N° 12.			
12	Registrar y archivar el “no reclamo” Registrar la Hoja de Reclamación clasificado como “no reclamo” en el sistema documentario generándole el N° de expediente, asignando el N° correlativo y archivarlo en el mismo sistema. ¿Cuál es el tipo de Hoja de Reclamación? Físico: Ir a la actividad N° 19. Virtual: Ir a la actividad N° 20.	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	Sistema documentario
13	Registrar el reclamo y asignar responsable Registrar el reclamo presentado por el/la usuario(a) en el sistema documentario, generando un N° de expediente, N° de correlativo de reclamo y señalando responsable del mismo. Derivar el reclamo por el sistema documentario con la Hoja de Ruta a el/la Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica correspondiente para su atención, señalando que el plazo para tomar las medidas correctivas e informar al Responsable del Libro de Reclamaciones sobre las acciones realizadas es de 15 (quince) días hábiles. Realizar en paralelo la actividad N° 14 (el área competente del reclamo) y ¿Cuál es el tipo de hoja de reclamación? - Físico: Ir a la actividad N° 19. - Virtual: Ir a la actividad N° 20.	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	Sistema documentario





PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender Reclamos

Código: PS06.02.01

Versión: 02

117-2019-MINEDU

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

N°	Actividad	Área	Responsable	Registro
14	Revisar el reclamo Revisar si el reclamo pertenece a su competencia. ¿El reclamo es de su competencia? Sí: Ir a la actividad N° 16. No: Ir a la actividad N° 15.	Órgano y/o Unidad Orgánica	Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica	-
15	Encauzar el reclamo al área competente Derivar el reclamo y la Hoja de Ruta por el sistema documentario al Órgano y/o Unidad Orgánica competente, en el plazo de 02 (dos) días hábiles de haberlo recibido. El área al que fue derivado el reclamo ir a la actividad N° 14.	Órgano y/o Unidad Orgánica	Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica	Sistema documentario
16	Analizar y elaborar respuesta al reclamo Analizar y tomar las medidas correctivas para dar respuesta al reclamo. Elaborar la respuesta al reclamo en el "formato de respuesta de reclamo" que se presenta en el Anexo 03 para informar al Responsable del Libro de Reclamaciones sobre las acciones realizadas, de ser el caso sobre las medidas correctivas adoptadas en un plazo de 15 (quince) días hábiles.	Órgano y/o Unidad Orgánica	Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica	Informe de respuesta de reclamo Oficio / memorándum de respuesta
17	Cargar y enviar respuesta de reclamo Cargar y enviar la respuesta de reclamo por el sistema de trámite documentario, al/a la Responsable del Libro de Reclamaciones.	Órgano y/o Unidad Orgánica	Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica	Sistema documentario
18	Derivar la respuesta del reclamo Derivar el documento emitido por el/la Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica como respuesta al reclamo del/de la usuario(a) al/a la	OACIGED	Responsable del Libro de Reclamaciones	Sistema documentario



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender Reclamos

Código: PS06.02.01

Versión: 02

117-2019 - MINEDU

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	Coordinador(a) de Reclamos por el sistema de trámite documentario. Ir a la actividad N° 28.			
19	Registrar manualmente el "reclamo" o el "no reclamo" Registrar manualmente el contenido de la Hoja de Reclamación clasificado como "reclamo" o "no reclamo" en la plataforma virtual del Libro de Reclamaciones, incluyendo el N° de expediente y N° de correlativo del mismo. Ir a la actividad N° 21.	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	Plataforma virtual
20	Asignar "reclamo" o "no reclamo" Registrar en la plataforma virtual del Libro de Reclamaciones el N° de Expediente, N° correlativo correspondiente y dependencia responsable del MINEDU de dar respuesta al reclamo o "no reclamo" presentado por el/la usuario(a) en la Hoja de Reclamación.	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	Plataforma virtual
21	Grabar información del registro Grabar información del registro del "reclamo" o "no reclamo" en la plataforma virtual del Libro de Reclamaciones. La plataforma virtual del Libro de Reclamaciones envía una constancia automática de presentación del reclamo donde indica: plazo de respuesta de 30 días hábiles, N° de reclamo y N° de expediente. ¿Es un reclamo lo registrado en la plataforma virtual del Libro de Reclamaciones? Sí: Ir a la actividad N° 23. No: Ir a la actividad N° 22.	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	
22	Elaborar respuesta de orientación Elaborar respuesta de orientación al/ a la usuario(a), indicando porque su	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	





PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender Reclamos

Código: PS06.02.01

Versión: 02

117-2019-MINEDU

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	pedido en la Hoja de reclamación no fue considerado como reclamo. Ir al proceso “Notificar al Ciudadano” Fin del procedimiento.			
23	Verificar respuesta del reclamo Verificar en la plataforma virtual y en el sistema de trámite documentario si el área responsable del reclamo envió respuesta. Al décimo quinto día hábil después de la presentación del reclamo, ¿Responsable del reclamo envió respuesta? Sí: Ir a la actividad N° 28. No: Ir a la actividad N° 24.	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	Plataforma virtual Sistema documentario
	Remitir comunicación vía correo electrónico al/a la especialista Una vez vencido el plazo para la presentación de la respuesta del reclamo por parte del área reclamada (15 días hábiles), remitir comunicación vía correo electrónico al/ a la especialista asignado(a) con copia al/a la titular del órgano y/o unidad orgánica del área que corresponde el reclamo, indicando que aún no envían la respuesta al reclamo del/de la usuario(a). Si al vigésimo quinto día hábil después de la presentación del reclamo, ¿El/la Responsable del reclamo envió respuesta? Sí: Ir a la actividad N° 28. No: Ir a la actividad N° 25.	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	Correo electrónico
25	Elaborar proyecto de comunicación escrita Elaborar el proyecto de comunicación escrita dirigida al Superior Jerárquico del Órgano y/o Unidad Orgánica que corresponde el reclamo indicando su incumplimiento solicitándole que en el	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	Oficio /memorándum



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender Reclamos

Código: PS06.02.01

Versión: 02

117-2019-MINEDU

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	plazo máximo de 03 días hábiles cumpla con dar respuesta al reclamo.			
26	Remitir comunicación escrita al/ a la Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica reclamada Remitir comunicación escrita al/ a la Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica del área que corresponde el reclamo con copia al superior jerárquico, indicando que no han enviado la respuesta al reclamo del/de la usuario(a) en el plazo establecido de 15 días, a efectos que disponga se dé respuesta en un plazo máximo de 03 días. ¿Responsable del reclamo envió respuesta dentro del plazo de atención? Sí: Ir a la actividad N° 28. No: Ir a la actividad N° 27.	OACIGED	Responsable del Libro de Reclamaciones	-
27	Remitir comunicación escrita al Superior Jerárquico del Órgano y/o Unidad Orgánica reclamada Una vez vencido el plazo de 30 días hábiles para dar respuesta al reclamo, se remitirá comunicación escrita al superior jerárquico del Órgano y/o Unidad Orgánica del área que corresponde el reclamo, indicando que no han enviado la respuesta al reclamo del/de la usuario(a) en el plazo establecido, por lo que deberán tomar las acciones correspondientes por el incumplimiento, y de ser el caso, comunicarlo a la Secretaría Técnica de los Órganos Instructores del Procedimiento Administrativo Disciplinario - STOIPAD para la determinación de la responsabilidad administrativa funcional que hubiera contra el servidor/funcionario a cargo de la atención del expediente, según corresponda.	OACIGED	Responsable del Libro de Reclamaciones	Comunicación escrita
28	Elaborar oficio de respuesta de reclamo	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	Oficio de respuesta





117-2019-MINEDU

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	Elaborar el oficio de respuesta del reclamo el cual traslada el documento emitido por el/la Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica reclamada dentro del plazo legal establecido. Enviar al Responsable del Libro de Reclamaciones para su revisión.			
29	Revisar oficio de respuesta de reclamo Revisar si el oficio de respuesta del reclamo por parte de OACIGED está conforme. ¿Es conforme? Sí: Ir a la actividad N° 30. No: Ir a la actividad N° 28.	OACIGED	Responsable del Libro de Reclamaciones	-
30	Aprobar oficio de respuesta de reclamo Aprobar y enviar oficio de respuesta de reclamo del/de la usuario(a) por parte de OACIGED al/ a la Coordinador(a) de Reclamos.	OACIGED	Responsable del Libro de Reclamaciones	Oficio de respuesta de reclamo aprobado
31	Cargar respuesta en la plataforma virtual Cargar los documentos escaneados en la plataforma virtual del Libro de Reclamaciones, que fueron generados como respuesta al reclamo del/de la usuario(a). Los documentos que se cargan son: - Oficio/memorándum de respuesta de reclamo - Informe de respuesta de reclamo - Oficio de respuesta de reclamo de OACIGED Ir al proceso “Notificar al Ciudadano”	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	Plataforma virtual Respuesta al reclamo
32	Consolidar los reclamos presentados Consolidar los reclamos presentados en forma mensual.	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	-



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender Reclamos

Código: PS06.02.01

Versión: 02

117-2019-MINEDU

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
33	Elaborar y enviar reporte de reclamos al Órgano y/o Unidad Orgánica reclamada Elaborar reporte de reclamos presentados en forma trimestral y enviarlo al Órgano y/o Unidad Orgánica reclamada.	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	Reporte de reclamos
34	Elaborar y enviar reporte de reclamos a OCI Elaborar reporte de reclamos presentados de acuerdo al Anexo 04 "Reporte de reclamos" y enviar al Órgano de Control Institucional durante los primeros quince (15) días calendario de cada semestre. Fin del procedimiento.	OACIGED	Coordinador(a) de Reclamos	Reporte de reclamos

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
	No aplica

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS06.02 Atender Requerimientos	Soporte

X. SEGUIMIENTO

Seguimiento a la respuesta del reclamo mediante plataforma virtual y sistema documentario, establecido desde la actividad N° 23 hasta la actividad N° 27.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
---	---



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender Reclamos

Código: PS06.02.01

Versión: 02

117-2019-MINEDU

XII. ANEXOS

1. Modelo de aviso de ubicación del Libro de Reclamaciones
2. Modelo de Hoja de Reclamación
3. Formato de Respuesta de Reclamo (Informe técnico de reclamo)
4. Reporte de reclamos
5. Diagrama de Flujo del Procedimiento

XIII. OTROS



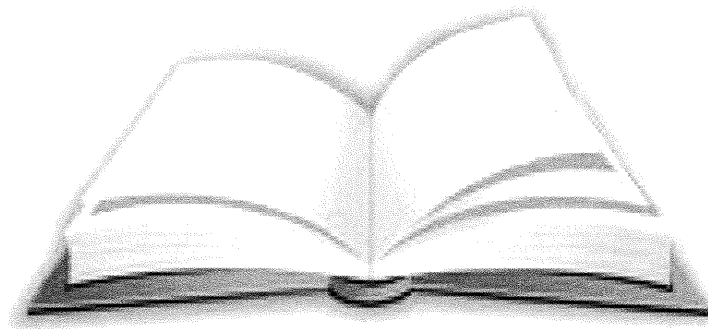
117-2019 - MINEDU

Anexo 01

Modelo de aviso de ubicación del Libro de Reclamaciones



Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM

Esta entidad cuenta con un Libro de Reclamaciones a su disposición.





PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender Reclamos

Código: PS06.02.01

Versión: 02

117-2019-MINEDU

Anexo 02

Modelo de Hoja de Reclamación

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación
FECHA	DÍA	MES	AÑO	
				0001-20XX
MINISTERIO DE EDUCACION				
1. Identificación del Usuario				
Persona :	Natural ☐	Jurídica ☐	DNI/RUC/CE:	
Nombres/ R. Social:			Apellidos:	
Representant e Legal				
1.1. Dirección				
DOMICILIO:				
REFERENCIAS:				
Departamento		Provincia		Distrito
Teléfonos		Correo Electrónico:		
Desea que la respuesta al reclamo presentado sea notificado a su correo electrónico consignado ? SI ☐ NO ☐				
2. Identificación de la Atención Brindada (MARQUE EL NUMERO QUE CONSIDERE)				
2.1.Cuál es el motivo de su reclamo?				
1	Problemas con la tecnología implementada (página WEB, Teléfonos, Correos Electrónicos, Otros)	8	La entidad no cuenta con recursos suficientes para realizar mis trámites	
2	Demoran en atenderme	9	Se me dio una respuesta rápida, pero deficiente	
3	Me han atendido mal	10	Nadie me ayuda y/o atiende	
4	No soy escuchado	11	No responde a la información solicitada	
5	Se me trata con indiferencia y falta de cortesía	12	Se me agredió	
6	La información brindada es contradictoria	13	No me satisface el servicio solicitado	
7	Otros:			
2.2. Descripción				
Firma del Usuario				
3. Acciones adoptadas por el Ministerio de Educación				
Detalle:				



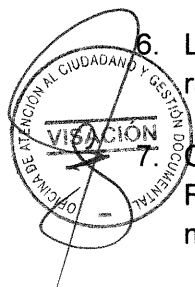
117-2019-MINEDU

Anexo 03

Formato de Respuesta de Reclamo (Informe técnico de reclamo)

LINEAMIENTO PARA EL LLENADO DE LA REPUESTA DE RECLAMO

1. Las dependencias que reciban reclamos estarán obligadas a responder en el tiempo que señala el procedimiento PSO6.02.01 Atender Reclamos.
2. Un reclamo puede considerarse un incidente, en el caso que el evento no forme parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad del servicio brindado.
3. La respuesta a los reclamos debe contener como mínimo los campos del modelo de "Formato de Respuesta de Reclamo (Informe técnico de reclamo)"
4. La evaluación inicial del reclamo, deberá clasificarse de acuerdo a criterios establecidos en formato de la hoja de reclamación "Cuál es el motivo de su reclamo".
5. Las repuestas deben estar bajo los criterios tales como la severidad y necesidad de una acción inmediata a tener en cuenta a la hora de establecer prioridades y niveles de actuación.
6. La información servirá para que los/las usuarios(as) tengan una respuesta acorde a sus razones y percepciones.
7. Cada dependencia en base al procesamiento y evaluación que contiene el "Formato de Respuesta de Reclamo (Informe técnico de reclamo)", deberá realizar las acciones para la mejora continua en los elementos que fueron identificados como la causa del reclamo.
8. La respuesta no solo debe permitir la retroalimentación de la entidad, sino también la respuesta adecuada a los/las usuarios(as), lo que en algunos casos involucrará la revisión de algunos procedimientos y actuaciones llevadas a cabo en cada dependencia.
9. En el caso de reclamos recurrentes que impactan en el mismo elemento que causó el reclamo, se deberá tomar medidas correctivas como muy urgente.
10. En el caso de incumplimiento de lo dispuesto se remitirá una comunicación escrita al superior Jerárquico del Órgano y/o Unidad Orgánica reclamada con copia al Órgano de la Alta Dirección de donde depende dicha Unidad Orgánica para el conocimiento del incumplimiento, toma de acciones que correspondan, y de ser el caso, comunicarlo a la Secretaria Técnica de los Órganos Instructores del Procedimiento Administrativo Disciplinario - STOIPAD para la determinación de la responsabilidad administrativa funcional que hubiera contra el servidor/funcionario a cargo de la atención del expediente, según corresponda.





PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender Reclamos

Código: PS06.02.01

Versión: 02

117-2019-MINEDU

INFORME TÉCNICO DE RECLAMO N° XXX-20XX/XXXX-RR

N° HOJA DE RECLAMACIÓN	:	Colocar el número que indica la Hoja de Reclamo	N° SINAD	:	colocar el número que corresponde el SINAD
DEPENDENCIA DEL MINEDU	:	Órgano y/o Unidad Orgánica que el/la usuario(a) considera que proviene la mala atención.			
RESPONSABLE DEL SERVICIO	:	En la/las dependencia(s) debe existir un/una responsable de los servicios que se brindan a los usuarios, o a quien se le ha asignado la responsabilidad de Atender a los Ciudadanos.			
QUIEN INFORMA Y RESPONDE LA SOLICITUD DE RECLAMO	:	Es quien realiza o elabora el informe, que tiene como función analizar y buscar una solución satisfactoria para el/la usuario(a).			
ANEXOS	:	Asignar un número telefónico para realizar las coordinaciones de la repuesta en caso se considere no resuelta.			
SERVICIO COMPROMETIDO	:	Todas las dependencias del MINEDU brindan algún tipo de servicio a los/las usuarios(as) de la comunidad educativa, indicar cual servicio fue afectado.			
USUARIO(A) AFECTADO(A)	:	Colocar los nombres completos y apellidos de la persona quien reclama.			
CANAL DE COMUNICACIÓN DONDE OCURRIÓ LA INSATISFACCIÓN DEL USUARIO	:	Presencial : ☐ Teléfono : ☐ Correo Electrónico : ☐ Chat : ☐ Otros :			
FECHA DE LA OCURRENCIA	:	Colocar la fecha del reclamo			
FECHA DE LA RESPUESTA DEL RECLAMO	:	Colocar la fecha de elaboración del documento de respuesta del reclamo.			

- I. PERCEPCION DEL RECLAMO** : Transcribir la percepción del reclamo descrito en la Hoja de Reclamación por el/la usuario(a).
- II. RESUMEN DEL RECLAMO POR PARTE DEL USUARIO** : Transcribir un resumen del reclamo realizado por el/la usuario(a).
- III. MANIFESTACION DE LOS HECHOS DEL SERVIDOR PÚBLICO** : Describir en forma clara y precisa los hechos ocurridos en torno al reclamo presentado.
- IV. POSIBLES CAUSAS QUE MOTIVAN EL RECLAMO** : Un reclamo siempre recae en un activo de servicios, agrupados en dos tipos: **Recursos** (infraestructura, aplicación, información y presupuesto) y en las **Capacidades de la entidad** (se desarrollan a lo largo de los años, obteniendo habilidades individuales para poder resolver problemas y mejorar, y se encuentran relacionadas a la organización, procesos, gestión, y conocimiento), estos activos son utilizados por los usuarios y/o servidores públicos; por lo que,



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender Reclamos

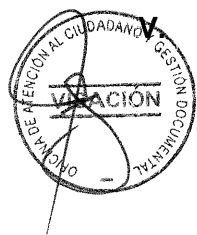
Código: PS06.02.01

Versión: 02

117-2019-MINEDU

debemos señalar uno de los siguientes **activos** que motivaron el reclamo y realizar una breve descripción en torno al activo detectado:

1. **Organización:** Los activos organizativos son configuraciones activas de personas, procesos, aplicaciones e infraestructuras que implementan todas las actividades organizativas; este nivel incluye las jerarquías funcionales, redes sociales de grupos, equipos e individuos, y todos los sistemas que utilizan para trabajar juntos con el fin de cumplir objetivos colectivos.
2. **Procesos:** Los activos de procesos incluyen algoritmos, métodos, procedimientos y rutinas que facilitan las actividades e interacciones de implementación y gestión.
3. **Gestión:** La gestión es un sistema que incluye liderazgo, administración, política, rendimiento, normativas e incentivos; este nivel promueve, coordina y supervisa otros tipos de activos.
4. **Conocimiento:** Los activos de conocimiento son un cúmulo de logros, experiencias, información, percepciones y propiedad intelectual, relacionados con actividades y contextos específicos.
5. **Infraestructura:** Los activos de infraestructura existen en la forma de niveles definidos por sus relaciones con otros activos a los que dan soporte (computadoras, procesadores de texto, muebles y aplicaciones de apoyo, en particular).
6. **Información:** Los activos de información son colecciones, patrones y abstracciones significativas de datos que se aplican en el contexto de clientes, contratos, servicios, eventos, proyectos y producción.
7. **Aplicaciones:** Los activos de aplicaciones pueden ser de muchos tipos diferentes e incluyen artefactos, automatizaciones y herramientas para apoyar el rendimiento de otros tipos de activos; el valor de las aplicaciones se deriva de sus relaciones con otros activos (software de sistema de información).
8. **Capital financiero:** Los activos financieros son necesarios para sustentar la propiedad o el uso de todos los tipos de activos.
9. **Personas:** En su calidad de activos, las personas representan la capacidad de creatividad, análisis, percepción, educación, evaluación, liderazgo, comunicación, coordinación, empatía y confianza.



**IDENTIFICACION
DE LA RAIZ Y EL
ELEMENTO QUE
CAUSÓ EL
RECLAMO**

1. **Identificar la causa del reclamo y su impacto:** una vez señalado el **activo** que motivó el reclamo (IV), debemos hacernos la siguiente pregunta; ¿Qué percibió el usuario en el entorno del activo para su reclamo?, describir una serie de **elementos** que hace que el activo no cubra con las expectativas del usuario, e identificar si estas generan un impacto relevante para otros usuarios.
2. **Determinar la importancia del reclamo;** identificado el o los **elementos** que causaron el **activo** que motivó el reclamo (IV) no cubra con las expectativas del usuario, medir la importancia de cada elemento, esta debe estar basado en el impacto (cantidad de usuarios que se podrán beneficiar).

VI. ACCIONES CORRECTIVAS

Las acciones correctivas es con la finalidad de corregir o eliminar **los elementos** que causaron el **activo** que motivó el reclamo, que cubra con las expectativas del usuario, para lograr resultados efectivos y que estos no vuelvan a repetirse para la satisfacción del usuario, las soluciones presentadas deben ser viables a la situación y condiciones presupuestaria de cada Órgano y/o Unidad Orgánica.

VII. ANEXOS

En caso de tener algún tipo de documento que adjuntar, colocarlo en el informe.

Firmas de quienes elaboraron el documento.

Fuentes:

- Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración Pública
- ITIL (Biblioteca de Infraestructura de TI) = Marco de referencia que describe un conjunto de mejores prácticas y recomendaciones para la administración de servicios de TI, con un enfoque de administración de procesos

Anexo 05
Diagrama de Flujo

