



## Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao – CAFED

### Resolución Gerencial General N° 053 -2021-CAFED/GG

Callao, 30 de abril de 2021.

**EL GERENTE GENERAL DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL FONDO  
EDUCATIVO DEL CALLAO – CAFED.**

#### VISTOS:

El Memorando N° 0356-2021-CAFED/GA, de fecha 26 de enero de 2021; el Memorando N° 248-2021-CAFED/GPP, de fecha 24 de marzo de 2021; el Memorandum N° 868-2021-GRC/CAFED/GA, de fecha 30 de marzo de 2021; el Memorando N° 313-2021-CAFED/GPP, de fecha 20 de abril de 2021; el Informe N° 072-2021-REGIONCALLAO/CAFED/GAJ, de fecha 26 de abril de 2021;

#### CONSIDERANDO:

Que, con Memorando N° 0356-2021-CAFED/GA, de fecha 26 de enero de 2021, el Gerente de Administración del CAFED, en virtud al Memorando N° 0015-2021-CAFED/OCI, solicita a la Gerencia de Planificación y Presupuesto, se formule los procedimientos a seguir en atención de los reclamos formulados a través del Libro de Reclamaciones.;

Que, mediante Memorando N° 248-2021-CAFED/GPP, de fecha 24 de marzo de 2021, el Gerente de Planificación y Presupuesto, solicita a la Gerencia de Administración, remitir sus sugerencias, precisiones y/o correcciones con el fin de generar el consolidado del Proyecto de "Directiva de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Quejas por Defecto de Tramitación del Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao - CAFED";

Que, con Memorandum N° 868-2021-GRC/CAFED/GA, de fecha 30 de marzo de 2021, el Gerente de Administración remite a la Gerencia de Planificación y Presupuesto las observaciones encontradas en el Proyecto de la Directiva ya mencionada;

Que, con Memorando N° 313-2021-CAFED/GPP, de fecha 20 de abril de 2021, el Gerente de Planificación y Presupuesto, emite opinión favorable respecto al Proyecto de la "Directiva de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Quejas por Defecto de Tramitación del Comité de Administración del Fondo Educativo – CAFED". Por lo que, justifica la necesidad de aprobar la propuesta de la citada Directiva, en los términos expuestos y consensuados con la Gerencia de Administración. En ese sentido remite el expediente a la Gerencia de Asesoría Jurídica, solicitando opinión legal, para su aprobación;

Que, con Informe N° 072-2021-REGIONCALLAO/CAFED/GAJ, de fecha 26 de abril de 2021, la Gerencia de Asesoría Jurídica informa a la Gerencia General que, luego de haber revisado y analizado la documentación se da opinión favorable respecto a la

aprobación de la "Directiva de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Quejas por Defecto de Tramitación del Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao – CAFED";

Que, mediante Ley N° 29626 – Ley del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2011, se faculta al Gobierno Regional del Callao a crear durante el año 2011, como Unidad Ejecutora al Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao – CAFED, con su respectivo pliego, autorizando a la institución a realizar las acciones para garantizar la operatividad de dicha Unidad Ejecutora.

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, publicado en el Diario Oficial el Peruano el 17 de enero de 2021, establece las disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública.

Asimismo, el Art. 4° del citado dispositivo legal establece lo siguiente:

4.1. El reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio

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, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros respecto de los reclamos interpuestos.

#### Artículo 5.- Libro de Reclamaciones

5.1 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 coadyuven 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.**

Que, tal como se observa, el Decreto Supremo ya mencionado, establece de manera clara, los alcances, condiciones, roles, funciones y responsabilidades, así como las etapas para la implementación y estandarización del registro, atención, seguimiento y respuesta de los Reclamos interpuesto por los administrados, en las entidades de la Administración Pública.

Que, por consiguiente, tal como lo establece el numeral 5.1 del Art. 5° de la norma puesta en análisis; respecto al Libro de Reclamaciones, el cual dispone que: 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 coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades.

Asimismo, establece que: “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.

5.2 El acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe).

Que, asimismo, tal como lo establece la norma en referencia, las entidades se encuentran obligadas a implementar un Libro de Reclamaciones; esto es, con el propósito de implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública; pudiendo implementar una Plataforma Digital que soporte la Gestión de Reclamos, el cual permita realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos; y por parte de la entidad, 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, en ese orden normativo; teniéndose en cuenta que, las Directivas constituyen Dispositivos Legales de carácter Interno, en los cuales se establecen los lineamientos y procedimientos que busca facilitar, difundir y orientar la aplicación de leyes, Decretos, Reglamentos, Estatutos; en el marco de un determinado proceso y/o situación. Generalmente, una Directiva complementa o precisa, en forma minuciosa, disposiciones contenidas en un Reglamento o una Resolución.

Asimismo, las entidades están facultadas para implementar sistemas operativos, Instrumentos Normativos de Gestión Institucional, Directivas, Reglamentos, proponer políticas y normas internas relacionadas con la administración y la buena marcha Institucional.

Que, por otro lado, el numeral 7.1 del Art. 7° del Texto Único ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, establece lo siguiente: 7.1 Los actos de administración interna se orientan a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades. Son emitidos por el órgano competente, su objeto debe ser física y jurídicamente posible, su motivación es facultativa cuando los superiores jerárquicos impartan las órdenes a sus subalternos en la forma legalmente prevista. En ese sentido, las disposiciones emitidas por las Unidades Orgánicas que conforman el Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao – CAFED, orientadas a la buena marcha institucional, constituyen **Actos de Administración**, las mismas que se encuentran dentro del ámbito legal.

Que, de la revisión del Proyecto de la directiva denominada “**Directiva de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Quejas por Defecto de Tramitación del Comité de Administración en del Fondo Educativo del Callao – CAFED**”, se ha verificado que la misma, es concordante con el marco legal establecido; con la cual se busca regular el proceso para el registro, atención, derivación, respuesta, seguimiento y supervisión de los reclamos, quejas por defecto de tramitación y sugerencias que presentan los usuarios del CAFED, a través de las instancias físicas y/o virtuales pertinentes, ello en concordancia al Plan de Acción para la implementación del Libro de Reclamaciones; el cual fue puesto en conocimiento de esta Unidad Ejecutora mediante Oficio n° 146-2019-CAFED/OCI de fecha 08 de agosto de 2019 emitido por el Órgano de Control Interno.

Que, mediante Ordenanza Regional N° 0004-2012, se crea el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el mismo que señala en el literal n), del artículo 20°,

las funciones de la Gerencia General, especificando **“Aprobar el Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos Administrativos, Reglamentos, Directivas y sus modificatorias”**; asimismo, el Reglamento en mención, en el literal h), del artículo 24°, establece las funciones de la Gerencia de Planificación y Presupuesto, especificando entre ellas **“Conducir, asesorar, elaborar y actualizar los documentos de gestión: Reglamento de Organización de Funciones (ROF), Cuadro para Asignación de Personal (CAP), Manual de Organización de Funciones (MOF), Manual de Procedimientos (MAPRO) y otros documentos normativos de gestión”**. En ese sentido, por lo expuesto, la aprobación de la presente Directiva es competencia de la Gerencia General del CAFED, en atención a sus funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones - ROF del CAFED.

Que, estando a lo expuesto y de conformidad a las atribuciones otorgadas mediante Ordenanza Regional N° 00004-2012; con el Visto Bueno de la Gerencia de Asesoría Jurídica, la Gerencia de Planificación y Presupuesto, y la Gerencia de Administración.

#### SE RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.** - APROBAR la **“Directiva de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Quejas por Defecto de Tramitación del Comité de Administración en del Fondo Educativo del Callao – CAFED”**, la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO.** - Encargar a la Gerencia de Planificación y Presupuesto, el seguimiento y cumplimiento de las medidas y disposiciones establecidas en la **“Directiva de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Quejas por Defecto de Tramitación del Comité de Administración en del Fondo Educativo del Callao – CAFED”**, aprobada en el Artículo Primero de la presente Resolución.

**ARTICULO TERCERO.** - DISPONER la publicación de la presente Resolución, en el Portal Institucional del Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao - CAFED.

**REGISTRESE Y COMUNIQUESE**

**GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO**  
  
GINO ALDO CORDIGLIA GONZALES  
GERENTE GENERAL  
CAFED