



Resolución de Secretaría General

N° 030-2022-MINEDU

Lima, 22 FEB 2022

VISTOS, el Expediente N° OACIGED2021-INT-0179696, el Memorándum N° 00658-2021-MINEDU/SG-OACIGED y el Informe N° 01627-2021-MINEDU/SG-OACIGED, de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental; el Informe N° 00282-2021-MINEDU-SPE-OPEP-UNOME, de la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto; el Informe N° 00171-2022-MINEDU/SG-OGAJ, de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el literal a) del numeral 2) del artículo 5 de la Ley N° 31224, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, establece entre las funciones técnico-normativas del Ministerio de Educación, la referida a aprobar las disposiciones normativas vinculadas con sus ámbitos de competencia;

Que, el numeral 1.1 del artículo 1 de 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° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, estableciendo como uno de los pilares centrales a la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional; siendo que en el marco de la citada Política Nacional debe adoptarse, la gestión por procesos en todas las entidades, para que brinden a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y eficaz y logren resultados que los beneficien; para ello deberán priorizar aquellos procesos que sean más relevantes de acuerdo a la demanda ciudadana, a su Plan Estratégico, a sus competencias y los componentes de los programas presupuestales que tuvieran a su cargo, para luego poder organizarse en función a dichos procesos;

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, mediante el literal a) del numeral 3.5 del artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 008-2022-MINEDU, el Titular de la Entidad delega en el/la Secretario/a General del Ministerio de Educación, durante el Año Fiscal 2022 entre otras, la facultad de emitir y aprobar actos resolutivos que aprueban, modifican o dejan sin efecto los



Firmado digitalmente por:
REYES NAVARRO Sigrid
Concepcion FAU 20131370998 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14/02/2022 18:55:01-0500



Firmado digitalmente por:
ÑÁÑEZ ALDAZ Luis Humberto
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21/02/2022 15:58:37-0500



Firmado digitalmente por:
CRUZ SILVA Gisela Janett
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 17/02/2022 17:31:11-0500

documentos normativos del Ministerio de Educación en el ámbito de su competencia, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, y aquellos distintos a los delegados en los Despachos Viceministeriales;

Que, el artículo 2 de la Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación", (en adelante, la Directiva), documento normativo que tiene como objetivo establecer las disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos, a través de la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de procesos en el Ministerio de Educación;

Que, el numeral 9.7 de la Directiva, señala entre otros, que la Secretaría General aprueba el Mapa de Procesos y los procedimientos del Ministerio de Educación; en dicho contexto, mediante el artículo 1 de la Resolución de Secretaría General N° 075-2021-MINEDU, se aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Educación;

Que, de acuerdo con el literal e) del artículo 102 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental es responsable de facilitar el acceso de los ciudadanos al Libro de Reclamaciones de la Entidad; así como custodiarlo;

Que, mediante el Informe N° 01627-2021-MINEDU/SG-OACIGED, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, sustenta la necesidad de aprobar el procedimiento PS06.01.02 denominado "*Atender reclamos de las personas*", Versión 03, de conformidad con lo establecido en el numeral 7.4 de la Directiva;

Que, con Informe N° 00282-2021-MINEDU-SPE-OPEP-UNOME, la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto, emite opinión técnica favorable en torno al procedimiento PS06.01.02 denominado "*Atender reclamos de las personas*", Versión 03, al cumplir con lo dispuesto en la Directiva;

De conformidad con la Ley N° 31224, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Educación; el Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación; y la Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la Gestión por Procesos en el Ministerio de Educación";



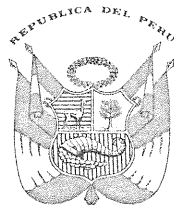
Firmado digitalmente por:
REYES NAVARRO Sigrid
Concepcion FAU 20131370998 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 14/02/2022 18:55:09-0500



Firmado digitalmente por:
ÑAÑEZ ALDAZ Luis Humberto
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21/02/2022 15:56:54-0500



Firmado digitalmente por:
CRUZ SILVA Gisela Janett
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 17/02/2022 17:31:28-0500



Resolución de Secretaría General

N° 030-2022-MINEDU

Lima, 22 FEB 2022

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Dejar sin efecto la Resolución de Secretaria General N° 117-2019-MINEDU que aprueba el Procedimiento "Atender Reclamos", PS06.02.01 Versión 02.

Artículo 2. - Aprobar el procedimiento que se detalla a continuación, el mismo que como Anexo forma parte integrante de la presente resolución:

N°	Denominación del Procedimiento	Código	Versión
1	Atender reclamos de las personas	PS06.01.02	03

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente resolución y anexo en el Sistema de Información Jurídica de Educación – SIJE, ubicado en el Portal Institucional del Ministerio de Educación (www.gob.pe/minedu).

Regístrese y comuníquese.



ROSARIO ESTHER TAPIA FLORES
Secretaria General
Ministerio de Educación



Firmado digitalmente por:
REYES NAVARRO Sigrid
Concepcion FAU 20131370998 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 14/02/2022 18:55:18-0500



Firmado digitalmente por:
ÑÁÑEZ ALDAS Luis Humberto
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21/02/2022 15:57:06-0500



Firmado digitalmente por:
CRUZ SILVA Gisela Janett
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 17/02/2022 17:31:47-0500



PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS06.01.02

Versión: 03

Procedimiento: *“Atender reclamos de las personas”*

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Unidad de organización	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental - OACIGED	Unidad de Organización y Métodos UNOME	Secretaría General
Firma			



Firmado digitalmente por:
CRUZ SILVA Gisela Janett
FAU 20131370998 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22/02/2022 20:07:41-0500



Firmado digitalmente por:
RAMIREZ MAGUIÑA Karin
Pilar FAU 20131370998 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 22/02/2022 18:16:14-0500

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

Control de Cambios

Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:	Fecha de aprobación
01	----	Nuevo	28/03/2018
02	---	Se modificó la denominación del procedimiento de “Atención de reclamos” a “Atender reclamos”	06/06/2019
	---	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, la cual integra las actividades N° 8 y N° 9 de la versión 01.	
		Se modificó la descripción de la actividad N° 13, la cual integra la descripción de la actividad N° 15 de la versión 01.	
		Se modificó la descripción de la actividad N° 16, la cual integra la descripción de la actividad N° 29 de la versión 01.	
03	Título y código	Se modificó el título del procedimiento “Atender reclamos” de la versión 2 a “Atender reclamos de las personas”. Se modifica el código PS06.02.01 de la versión 2 a PS06.01.02	
	I	Se actualizó el objetivo del procedimiento.	
	II	Se actualizó el alcance del procedimiento a: Las disposiciones establecidas son de aplicación obligatoria para todos los órganos y unidades orgánicas, órganos desconcentrados y sedes del pliego 10 - Ministerio de Educación, que participan en el procedimiento de gestión de reclamos.	
	III	Se modificaron los responsables del cumplimiento y gestión del proceso de reclamos en el Ministerio de Educación.	
	IV	Se agregó la siguiente base normativa: - Ley N° 31224, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Educación. - Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que 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. - Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.	

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

		- Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA". - Resolución de Secretaría General N° 110-2020-MINEDU, que oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación. - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública. - Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación" - Resolución de Secretaría General N° 075-2021-MINEDU, que aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Educación.	
03	V	Se actualizaron las siglas y definiciones del procedimiento.	
	VI	- Se actualizó la denominación del proveedor del proceso a "Persona" así como los elementos de entrada a "incidente y formato de registro (digital y físico). - Se actualizaron los productos Oficio de respuesta de la UO reclamada o el órgano desconcentrado reclamado, informe técnico de respuesta al reclamo de la UO reclamada o el órgano desconcentrado reclamado y reporte de reclamos. - Se actualizaron los usuarios internos y externos a Órgano y/o Unidad Orgánica reclamada o el ODE reclamado, Alta Dirección del MINEDU/ Alta Dirección del ODE.	
	VII	- Se agregó la nota que indica que se priorizarán las actividades remotas en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en el numeral 11.5, Medidas para el desarrollo de labores presenciales de la Resolución de Secretaría General N° 110-2020-MINEDU, que oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación. - Se actualizaron todas las actividades del procedimiento de acuerdo a la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública. - Se establecieron tres (3) fases en el procedimiento: Atención de incidente y registro de reclamos, Atención del reclamo y Notificación a la persona.	

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

03	IX	- Se actualizó el proceso de soporte de nivel superior a PS06.01 Atención al ciudadano.	
	X	- Se actualizó el seguimiento a la respuesta del reclamo mediante plataforma digital Libro de reclamaciones y sistema de trámite documentario, según lo señalado en la actividad N° 13 del presente procedimiento.	
	XII	- Se actualizaron los anexos del procedimiento.	
	Anexo 01	- Se actualizó el formato de registro físico.	
	Anexo 02	- Se actualizó el formato de informe técnico de reclamo.	
	Anexo 03	- Se actualizó el formato de reporte.	
	Anexo 04	- Se actualizó el diagrama de proceso.	

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

I. OBJETIVO

- Establecer las disposiciones para la atención de los reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el Ministerio de Educación, a fin de garantizar la identificación e implementación de acciones correctivas que contribuyan en la mejora de la calidad de la prestación de los servicios. en el marco del nuevo enfoque del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

II. ALCANCE

- Las disposiciones establecidas son de aplicación obligatoria para todos los órganos, unidades orgánicas, órganos desconcentrados y sedes del Pliego 010: Ministerio de Educación, que participan en el procedimiento de gestión de reclamos.

III. RESPONSABLE

- Los responsables de los Órganos y Unidades Orgánicas del Ministerio de Educación, el/los encargados (s) de los Órganos Desconcentrados y Sedes del Pliego 010: Ministerio de Educación son responsables del cumplimiento con lo establecido en el presente procedimiento.
- El/la jefe(a) de OACIGED es responsable del proceso de gestión de reclamos del Ministerio de Educación.

IV. BASE NORMATIVA

1. Constitución Política del Perú.
2. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
3. Ley N° 28044, Ley General de Educación y sus modificatorias.
4. Ley N° 31224, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Educación.
5. Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación.
6. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
7. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que 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.
8. Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19 y sus modificatorias.
9. 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.
10. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública y modificatoria.
11. Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA".

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

12. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública.
13. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y modificatoria.
14. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública.
15. Resolución de Secretaría General N° 110-2020-MINEDU, que oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, aprobado por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Educación.
16. Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada “Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación”
17. Resolución de Secretaría General N° 075-2021-MINEDU, que aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Educación.
18. 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”.

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

1. **Acumulación de reclamos en trámite:** Se configura cuando dos reclamos son presentados por una misma persona, pero no coinciden en el motivo. En dicho caso, se puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta.
2. **Duplicidad de reclamo resuelto:** Se presenta cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en el motivo del reclamo. Esta situación se da siempre que el reclamo más antiguo haya sido atendido y el nuevo se encuentre en proceso de atención.
3. **Encargados del Libro de Reclamaciones del ODE:** Persona designada para gestionar el cumplimiento del proceso de gestión de reclamos en los Órganos Desconcentrados.
4. **Encargados del Libro de Reclamaciones de la Sedes:** Persona designada para gestionar el cumplimiento del proceso de gestión de reclamos en las Sedes.
5. **E-SINAD:** Sistema de información de apoyo a la administración documental y de archivo con firma digital.
6. **Formato de registro (digital y físico):** Documento que forma parte del Libro de Reclamaciones digital y físico, en el cual la persona natural o jurídica registra su reclamo.
7. **Incidente:** Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por la persona.
8. **Libro de Reclamaciones:** Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.
En el caso de las entidades y empresas públicas que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

9. **Mejora continua:** Aplicación sistémica y recurrente de un conjunto de acciones por parte de las entidades públicas que buscan cambios y mejoras en la calidad de la prestación de los bienes y servicios.
10. **MINEDU:** Ministerio de Educación.
11. **OACIGED:** Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
12. **OCI:** Órgano de control institucional.
13. **ODE:** Órgano desconcentrado del Ministerio de Educación.
14. **Órgano:** Son unidades de organización que conforman la estructura orgánica de la entidad.
15. **Persona:** Persona natural y persona jurídica.
16. **PIDE:** Plataforma de Interoperabilidad del Estado.
17. **Reclamo:** 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.
18. **Responsables del Proceso de Gestión de Reclamos:** Son servidores civiles (titular y alterno), quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos, los cuales son designados por la Máxima Autoridad Administrativa de la entidad y comunicado su designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.
19. **Responsables de Órganos y Unidades Orgánicas del MINEDU:** Persona designada por el Órgano y/ Unidad Orgánica para gestionar la atención oportuna de los reclamos presentados por las personas a través de la plataforma digital Libro de Reclamaciones.
20. **Sede:** Lugar en el que se ubica de manera formal una entidad, donde existe interacción con personas, ya sea por una atención o prestación del bien o servicio.
21. **STOIPAD:** Secretaría Técnica de los Órganos Instructores del Procedimiento Administrativo Disciplinario.
22. **Unidad Orgánica:** Es la unidad de organización que conforma los órganos contenidos en la estructura orgánica de la entidad.
23. **UO reclamada:** Unidad de organización cuyo servicio ha sido objeto de reclamo, que cuenta con un responsable designado.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor (es)	Elemento(s) de entrada
- Persona (Natural, jurídica)	- Incidente - Formato de registro (digital y físico)
Producto(s)	Usuario(s) interno(s) y externo(s)
- Oficio de respuesta de la UO reclamada del MINEDU, del órgano desconcentrado o sede reclamado. - Informe técnico de respuesta al reclamo de la UO reclamada del MINEDU, del órgano desconcentrado o sede reclamado.	- Persona (Natural, Jurídica)
- Reporte de reclamos	- Órgano y/o Unidad Orgánica reclamada, ODE reclamado y sede reclamado - Alta Dirección del MINEDU/ Alta Dirección del ODE/ Alta Dirección de sede. - Órgano de Control Institucional-OCI

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
Nota: En las actividades del presente procedimiento y sus anexos que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial, se priorizará la modalidad remota en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en el numeral 11.5, Medidas para el desarrollo de labores presenciales de la Resolución de Secretaría General N° 110-2020-MINEDU, que oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.				
¿Cuál es la forma de presentación del reclamo? • Presencial: Ir a la actividad N°1. • Virtual: Ir a la actividad N° 4. La custodia de la versión física del Libro de Reclamaciones, estará a cargo del servidor designado por la OACIGED en la plataforma de atención de la sede central. En el caso de las sedes y órganos desconcentrados dicha custodia será responsabilidad de los encargados designados. La plataforma digital del Libro de Reclamaciones se encuentra disponible en el siguiente enlace: https://reclamos.servicios.gob.pe/, en el cual las personas (natural/jurídica) llenarán los campos solicitados en el formato de hoja de reclamo. Asimismo, podrá hacer uso del mismo a través del equipo de cómputo instalado en la plataforma de atención de la sede central a cargo de la OACIGED del MINEDU, así como en las sedes y en los órganos desconcentrados. Nota 1: Se debe 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.				
Atención de incidente y registro de reclamo				
1	Acoger el incidente Acoger el incidente de la persona quien se acercó a la plataforma de atención de la sede central, así como en las SEDES y en los ODE, para manifestar su insatisfacción o disconformidad. Comunicar el incidente al encargado del libro de reclamaciones de la sede central, sedes y ODE. Nota 2: Los incidentes pueden ocurrir en los diferentes espacios de interacción entre el/la servidor/a civil y la persona.	OACIGED Sedes y ODE	Orientador(a) de la OACIGED, sedes y ODE	Incidente
2	Atender incidente Tomar acciones para solucionar el incidente de manera inmediata. La persona afectada puede registrar el hecho como un reclamo, independientemente si el incidente ha sido solucionado o no.	OACIGED Sedes y ODE	Encargado(a) del libro de reclamaciones	Incidente

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	¿Solucionó el incidente? • Sí: FIN DEL PROCEDIMIENTO. • No: continuar con la actividad N° 3. En caso se haya solucionado el incidente y la persona desea registrar el reclamo, ir a la actividad N° 3.			
3	Orientar a la persona en el registro del reclamo Informar a la persona que cuenta con la plataforma digital Libro de Reclamaciones, al cual puede acceder a través del equipo de cómputo que se encuentre instalado en la sede central, sedes u ODES para que pueda presentar su reclamo. Orientar a la persona en el llenado en la plataforma digital Libro de Reclamaciones (https://reclamos.servicios.gob.pe/). Luego de la validación, se genera y se asigna de manera automática un código para la atención y seguimiento del reclamo, el cual es enviado a la persona a través del medio que seleccionó para las notificaciones del avance (correo electrónico o celular). Si presentó el reclamo en el Libro de Reclamaciones Físico, se debe trasladar el mismo a la plataforma digital Libro de Reclamaciones como máximo al día hábil siguiente de la recepción. Nota 3: Deberá efectuarse el registro según el Anexo 01 para el seguimiento y control como medida de respaldo. Nota 4: La persona puede desistir del reclamo registrado hasta antes de la notificación de la respuesta final. En este caso, la plataforma digital Libro de reclamaciones, de manera	OACIGED Sedes y ODE	Orientador(a) de la OACIGED, sedes y ODE	Registro de reclamo

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	automática, archiva y notifica a la persona.			
Atención del reclamo				
4	Verificar competencia Evaluar si los hechos descritos en el reclamo son de competencia del MINEDU. ¿Es competencia del MINEDU? • Sí: Ir a la actividad N° 6. • No: Ir a la actividad N° 5.	OACIGED Sedes y ODE	Encargado(a) del libro de reclamaciones	Registro de reclamo
5	Derivar a entidad competente Identificar la entidad competente que va dilucidar los hechos descritos en el reclamo y derivar a través de la plataforma digital del Libro de Reclamaciones. En caso la entidad no esté registrada en esta plataforma, se emitirá y derivará el reclamo con oficio a través de la PIDE o el canal correspondiente. FIN DEL PROCEDIMIENTO. <u>Nota 5:</u> La plataforma digital Libro de Reclamaciones, de manera automática, archiva el reclamo y envía a la persona, la notificación de la derivación externa efectuada.	OACIGED Sedes y ODE	Encargado(a) del libro de reclamaciones	Registro de reclamo
6	Verificar si es un reclamo Evaluar que los hechos descritos correspondan a un reclamo por aspectos de: • Trato profesional durante la atención • Información • Tiempo de atención • Acceso a la prestación de los bienes y servicios • Resultado de la gestión o atención • Confianza de la entidad ante las personas, entre otros. ¿Es un reclamo? • Sí: ir a la actividad N° 8.	OACIGED Sedes y ODE	Encargado(a) del libro de reclamaciones	Registro de reclamo

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	No: Ir a la actividad N° 7. Nota 6: El MINEDU tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para atender y resolver el reclamo, el cual comienza a computarse desde el día siguiente de su recepción.			
7	Derivar a la UO competente, archivar y notificar a la persona En caso se determine que no corresponde a un reclamo (Ejemplo: queja, denuncia, otros), efectuar una derivación interna a la unidad de organización competente, bajo el procedimiento interno que corresponda. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	OACIGED Sedes y ODE	Encargado(a) del libro de reclamaciones	Procedimiento derivado
8	Verificar si cuenta con la información necesaria Evaluar que la información descrita en el reclamo sea clara y suficiente sobre los datos personales de quién recibió la atención del servicio, y en general de la situación que da lugar al reclamo. ¿Cuenta con la información necesaria? - Si: Ir a la actividad N° 10. - No: Ir a la actividad N° 9 Verificar en la plataforma digital Libro de reclamaciones si existe duplicidad del reclamo resuelto o acumulación de reclamos en trámite. <u>Si existe acumulación de reclamos en trámite:</u> Referenciar al reclamo de mayor antigüedad. <u>Si existe duplicidad de reclamos:</u> Archivar el nuevo reclamo en la plataforma digital Libro de reclamaciones. Luego comunicar dicha situación a la persona, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles posterior al archivo.	OACIGED Sedes y ODE	Encargado(a) del libro de reclamaciones	Registro de reclamo

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	FIN DEL PROCEDIMIENTO.			
9	Solicitar subsanación a observaciones Observar reclamo si no cuenta con la información necesaria para su atención, a través de la plataforma digital del Libro de Reclamaciones, solicitando a la persona realizar la subsanación en un plazo de dos (2) días hábiles para presentar la información requerida, suspendiéndose el plazo de atención y respuesta. ¿Subsanó las observaciones en el plazo de 2 días hábiles? • Sí: Ir a la actividad N° 10. • No: La plataforma digital Libro de reclamaciones, archiva el reclamo de manera automática. FIN DEL PROCEDIMIENTO. <u>Nota 7:</u> La plataforma digital Libro de reclamaciones, de manera automática, envía a la persona, la notificación del estado del proceso y el avance de las acciones realizadas por la entidad. <u>Nota 8:</u> La persona puede interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa. <u>Nota 9:</u> La plataforma digital Libro de reclamaciones, de manera automática envía a la persona la notificación del estado del proceso y el avance de las acciones realizadas por el MINEDU.	OACIGED Sedes y ODE	Encargado(a) del libro de reclamaciones	Registro de reclamo
10	Identificar y derivar el reclamo a la UO reclamada Identificar a la UO reclamada y derivar el reclamo dentro de los 03 días hábiles siguientes. <u>En caso de la Sede Central:</u> Derivar reclamo a la UO reclamada, a través de la plataforma Libro de	OACIGED Sedes y ODE	Encargado(a) del libro de reclamaciones	Registro de reclamo / Sede Central: Expediente E-SINAD/ Sedes: SINAD / Correo electrónico

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	reclamaciones y sistema de trámite documentario, generándose un número de expediente, indicando que cuenta con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para su atención. <u>En caso de Sedes y ODE:</u> Derivar reclamo a la UO reclamada, a través del sistema de trámite documentario (de corresponder) y/o vía correo electrónico, indicando que cuenta con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para su atención. Las actividades N° 11 y N° 12 se realizan de forma paralela. <u>Nota 10:</u> La plataforma digital Libro de reclamaciones, de manera automática, envía a la persona la notificación del estado del proceso y el avance de las acciones realizadas por el MINEDU. En este caso cambiando su Estado a "Asignado".			
11	Analizar los hechos y elaborar respuesta al reclamo Analizar los hechos y elaborar la respuesta al reclamo en el "Informe Técnico de Reclamo" que se presenta en el Anexo 02 para informar al responsable del proceso de gestión de reclamos o a los encargados en el caso de las SEDES y ODES sobre las acciones realizadas, en un plazo de 15 (quince) días hábiles, pudiendo: • Aceptar el reclamo: De corresponder, se señala adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. De manera excepcional, y conforme a la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución del servicio.	Órgano y/o Unidad Orgánica	Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica	Informe técnico de reclamo/ Memorándum/ Oficio/ Registro de respuesta/ Expediente E-SINAD

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	• Denegar el reclamo: Sustentar el motivo porque se considera denegado el reclamo. Enviar mediante el sistema de trámite documentario y/o correo electrónico, el oficio o memorándum emitido por el/la Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica reclamado, así como el Informe Técnico de Reclamo al encargado(a) del Libro de Reclamaciones. <u>En caso de Sede Central:</u> El responsable de la UO reclamada debe subir dichos documentos a la plataforma digital Libro de reclamaciones y derivarlo a la responsable de procesos de gestión de reclamos.			
12	Realizar seguimiento a la respuesta al reclamo Verificar en la plataforma digital del Libro de reclamaciones el plazo de atención de los reclamos y revisar en el sistema de trámite documentario (de corresponder) y/o vía correo electrónico si la UO reclamada envió respuesta. <u>Si la UO reclamada no presentó la respuesta al reclamo dentro del plazo de 15 días hábiles:</u> • Remitir comunicación vía correo electrónico al responsable de la UO reclamada y especialista asignado en el sistema de trámite documentario (de corresponder) y/o vía correo electrónico indicando la falta de atención al reclamo y brindándole un plazo máximo de 3 días hábiles para el envío de la misma.	OACIGED Sedes y ODE	Encargado(a) del libro de reclamaciones	Registro de respuesta / Expediente E-SINAD

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	<u>Si la UO reclamada no presentó la respuesta al reclamo dentro del plazo de 18 días hábiles:</u> - Remitir comunicación escrita al Titular de la UO reclamada, indicando la falta de atención al reclamo en los plazos establecidos, a efectos que disponga se dé respuesta en un plazo máximo de 03 días hábiles. <u>Si la UO reclamada no presentó la respuesta al reclamo dentro del plazo de 30 días hábiles:</u> - Remitir comunicación escrita al superior jerárquico de la UO reclamada, comunicándole la falta de atención del reclamo asignado, a fin que el superior jerárquico de ser el caso, comunique a STOIPAD (*) para la determinación de la responsabilidad administrativa funcional que hubiera contra el servidor/funcionario a cargo de la atención del expediente, según corresponda y tome las acciones correspondientes por el incumplimiento. (*) Para las ODES y SEDES quien haga sus veces.			
13	Evaluar respuesta del reclamo Recibir por el sistema de trámite documentario (de corresponder) y/o vía correo electrónico y analizar la respuesta de la UO Reclamada. ¿Es conforme? - Sí: Ir a la actividad N° 16. - No: Ir a la actividad N° 14.	OACIGED Sedes y ODE	Encargado(a) del libro de reclamaciones	Informe técnico de reclamo/ Memorándum/ Oficio/ Expediente E- SINAD
14	Devolver el documento de respuesta Devolver documento de respuesta a la UO reclamada para la subsanación	OACIGED Sedes y ODE	Encargado(a) del libro de reclamaciones	Informe técnico de reclamo / Memorándum/ Oficio/

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	correspondiente, otorgándole el plazo de 2 días hábiles. Nota 11: En el caso de encontrarse en el límite de plazo, la subsanación del documento deberá ser presentada en el día.			Expediente E-SINAD
15	Subsanar observaciones Subsanar observaciones en el informe técnico de reclamo en relación al análisis y acciones correctivas. Ir a la actividad N° 13.	Órgano y/o Unidad Orgánica	Titular del Órgano y/o Unidad Orgánica	Informe técnico de reclamo
16	Elaborar y aprobar oficio de respuesta Elaborar y aprobar 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.	OACIGED Sedes y ODE	Encargado(a) del libro de reclamaciones	Oficio de respuesta/ Expediente E- SINAD

Notificación a la persona

17	Notificar respuesta al reclamo Notificar a la persona la respuesta al reclamo, adjuntando los documentos sustentatorios según el medio elegido en la hoja de reclamación: Domicilio físico: Se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta, y por única vez. Sede de la entidad: Se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta. La persona tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo señalado en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Correo electrónico y Servicio de mensajes cortos (SMS): Se realiza el mismo día de expedida la respuesta. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	OACIGED Sedes y ODE	Encargado(a) del libro de reclamaciones	Oficio de respuesta de reclamo/ Informe técnico de reclamo/ Reporte de reclamos
----	---	------------------------	---	--

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	Para todos los casos, la persona puede consultar la respuesta a su reclamo a través de la opción “Seguimiento de reclamo” en la plataforma digital Libro de Reclamaciones.			
Consolidación de Información				
18	Consolidar información alojada en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones” de manera semestral Los encargados de SEDES y ODES del Pliego 010: Ministerio de Educación deberán elaborar un informe de resultados en forma semestral (de enero a junio y de julio a diciembre) y remitirlo con documento del director o autoridad de las SEDE y ODES a la Responsable del proceso de gestión de reclamos dentro de la primera semana de julio y enero respectivamente, con copia al área de planificación de la SEDE y ODE para la mejora continua. El informe debe contener como mínimo la siguiente información: ▪ Cumplimiento del proceso. ▪ Servicios de control posterior. ▪ Acciones de mejora. El/la Responsable del proceso de gestión de reclamos del MINEDU elaborará un informe de resultados semestral que permita ser utilizado como insumo para las acciones de mejora en los meses de julio y enero respectivamente dirigido a la Secretaría General y al equipo de mejora continua del MINEDU.	OACIGED Sedes y ODE	Jefe(a)/ Responsable del proceso de gestión de reclamos / Encargado(a) del libro de reclamaciones	Reporte de reclamos
19	Elaborar y enviar reporte de reclamos a OCI	OACIGED Sedes y ODE	Jefe(a)/ Responsable del proceso de	Reporte de reclamos

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	Elaborar reporte de reclamos presentados ante Libro de Reclamaciones para el Órgano de Control Institucional durante los primeros quince (15) días calendario de cada semestre.		gestión de reclamos Encargado(a) del libro de reclamaciones	

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	No aplica

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS06.01 Atención al ciudadano	Soporte

X. SEGUIMIENTO

Seguimiento a la respuesta del reclamo mediante plataforma digital Libro de reclamaciones y sistema de trámite documentario, según lo señalado en la actividad Nº 12 del presente procedimiento.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
---	---

XII. ANEXOS

1. Formato de registro (físico).
2. Informe técnico de reclamo.
3. Formato de reporte.
4. Diagrama de Flujo del Procedimiento

XIII. OTROS

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

**Anexo 01
Formato de registro (físico)****PERÚ**Ministerio
de Educación

LOGO DE LA ENTIDAD

Libro de reclamaciones
(D.S. N° 007-2020-PCM)

N° de hoja de reclamación: _____

Nombre de la sede _____

Dirección de la sede _____

Fecha de registro _____ / _____ / _____

REGISTRO - HOJA DE RECLAMACIÓN*Lamentamos el malestar generado. Para darle una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información.***I. CUÉNTANOS ¿QUÉ SUCEDIÓ?****1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?***Si su respuesta fue "No" marque una alternativa*☐ Sí

No

☐ Teléfono☐ Página institucional☐ Correo electrónico☐ Chat☐ Red social**2. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?** _____ / _____ / _____**3. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?** _____**4. Describenos ¿qué sucedió?***Cuéntanos cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo, de la manera más detallada posible.***II. INFORMACIÓN ADICIONAL****1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo dos opciones****Trato profesional en la atención:***(La persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada)*☐ ☐**Tiempo:***(Hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste)*☐ ☐**Procedimiento:***(No se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este)*☐ ☐

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

Información:*(La orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa)*

()

Resultado:*(No se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio.)*

()

Confianza:*(Ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad)*

()

Disponibilidad:*(El medio de atención (virtual, presencial o telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos.)*

()

Infraestructura:*(El ambiente en el que se realizó la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en un sitio inseguro)*

()

Otro: _____**2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo?** Si () No ()**III. DATOS PERSONALES****1. Tipo de documento** DNI () Carné de extranjería () Pasaporte ()**2. N° de documento** _____ **3. Nombres y apellidos** _____**4. Envío de la respuesta**

Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo.

() Quiero recoger una **copia en Sede**() Quiero que una copia sea **enviada a mi domicilio** Coloque su dirección _____() Quiero recibirla por **celular** Coloque su número _____() Quiero recibirla por **correo electrónico** Coloque su correo electrónico _____**5. Notificaciones del avance (opcional)**

Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo.

() **Correo electrónico** Coloque su dirección _____() **Mensaje de texto** Coloque su número __________
Firma del ciudadano

  PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender reclamos de las personas	
	Código: PS06.01.02	Versión: 03

Anexo 02 INFORME TÉCNICO DE RECLAMO

LINEAMIENTOS 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 PS06.01.02 “ATENDER RECLAMOS DE LAS PERSONAS”.
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 del “Informe técnico de reclamo”
4. La evaluación inicial del reclamo, deberá clasificarse de acuerdo a criterios establecidos en el formato de la hoja de reclamación **“POSIBLES CAUSAS QUE MOTIVAN EL 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 las personas tengan una respuesta acorde a sus razones y percepciones.
7. Cada dependencia en base al procesamiento y evaluación que contiene el “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 las personas, 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 comunicación escrita al superior jerárquico de la UO reclamada, comunicándole la falta de atención del reclamo asignado, a fin que el superior jerárquico tome las acciones correspondientes por el incumplimiento, 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. (En caso de sede central).

(*) En SEDES y ODES quien haga sus veces.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender reclamos de las personas**

Código: PS06.01.02

Versión: 03

INFORME TÉCNICO DE RECLAMO N° XXX-20XX/XXXX-XXX*(El número de informe es generado de manera correlativa por el Órgano y/o Unidad Orgánica reclamada)*

CODIGO DE RECLAMO	:	Colocar el código generado en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones	N° de expediente generado	:	colocar el número de expediente generado
DEPENDENCIA DEL MINEDU/SEDE/ODE	:	Órgano y/o Unidad Orgánica que la persona considera que proviene la mala atención.			
RESPONSABLE DEL SERVICIO	:	En las dependencias debe existir un/una responsable de los servicios que se brindan a las personas, 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 la persona que reclama.			
NÚMERO DE CONTACTO / ANEXOS	:	Asignar un número telefónico para realizar las coordinaciones de la repuesta en caso se considere no resuelta, o la persona tenga consultas sobre la respuesta brindada a su reclamo.			
PERSONA AFECTADA	:	Colocar los nombres completos y apellidos de la persona quien reclama.			
CANAL DE COMUNICACIÓN DONDE OCURRIÓ LA INSATISFACCIÓN DE LA PERSONA	:	Presencial : Teléfono : Correo Electrónico : Chat : Otros :			
FECHA DE OCURRENCIA	:	Colocar la fecha del reclamo			
FECHA DE 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 la persona.
- II. RESUMEN DEL RECLAMO** : Transcribir un resumen del reclamo realizado por la persona.
- III. MANIFESTACION DE LOS HECHOS DEL SERVIDOR PÚBLICO** : Describir en forma clara y precisa los hechos ocurridos en torno al reclamo presentado, los cuales los llevará a concluir si el RECLAMO es ACEPTADO o DENEGADO (Se debe indicar cualquiera de ambos términos)



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender reclamos de las personas

Código: PS06.01.02

Versión: 03

IV. MOTIVOS DEL RECLAMO

: Seleccionar y realizar una breve descripción sobre aquellos aspectos sobre los cuales versan los reclamos, y están directamente relacionados con los conductores de calidad¹, los mismos que están presentes en la atención y provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, y que su ausencia o inadecuado desarrollo, potencialmente los convierten en reclamos, conforme se señala a continuación:

a. **Trato profesional durante la atención.** Se refiere a las acciones que asume el/la servidor/a civil y la actitud que muestra al momento de brindar o entregar un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención con los que cuente la entidad o empresa pública. De modo que la persona considera aspectos que están relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, conocimiento, entre otros.

b. **Información.** Se refiere a la capacidad de brindar información adecuada a las personas, tanto en los contenidos como en la forma de entrega. Por lo que la persona considera elementos como el uso de un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como a la actitud de permitir una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, los horarios y plazos de atención, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio.

c. **Tiempo de atención.** Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad o empresa pública, es decir, desde la espera por parte de la persona antes de ser atendido hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad o empresa pública. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.

d. **Acceso a la prestación de los bienes y servicios.** Se refiere al conjunto de condiciones que proporciona la entidad o empresa pública para entregar el bien o servicio a todas las personas de manera fácil e inclusiva, a través de diferentes canales de atención con los que cuente la entidad o empresa pública. En ese sentido la persona evalúa aspectos como: la Infraestructura, seguridad, disponibilidad de los canales y horarios de atención, entre otros.

e. **Resultado de la gestión o atención.** Referido a la capacidad de la entidad o empresa pública de prestar un bien o un servicio de forma correcta. Esto depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, los cuales deben tener correlato con la facilidad que las personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.

f. **Confianza de la entidad ante las personas.** Referido a situaciones que afectan la legitimidad que la entidad o empresa pública genera en las personas. Las personas evalúan aspectos como: la transparencia en los actos del servicio; la integridad alineada al cumplimiento de los valores, principios y normas éticos compartidos; entre otros.

V. IDENTIFICACION DE LA CAUSA RAIZ Y EL ELEMENTO QUE CAUSÓ EL RECLAMO

: **Identificar la causa raíz del reclamo, su impacto e importancia:** una vez señalado el motivo del reclamo (III), debemos hacernos la siguiente pregunta; ¿Qué percibió la persona en el entorno del motivo para colocar su reclamo?, describir una serie de **elementos** que hace que el motivo no cubra con las expectativas de la persona, identificar si estas generan un impacto relevante para otras personas y medir la importancia de cada elemento, esta debe estar basado en el impacto (cantidad de personas que se podrán beneficiar).

¹ Son aquellas variables presentes en la provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las personas, según el numeral 5.2 de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender reclamos de las personas

Código: PS06.01.02

Versión: 03

VI. ACCIONES CORRECTIVAS

: Las acciones correctivas consisten en identificar y eliminar la causa raíz que originó el reclamo con la finalidad de corregir o eliminar **los elementos** que causaron el motivo del reclamo, que cubra con las expectativas de la persona y evitar que vuelvan a ocurrir.
Las soluciones presentadas deben ser viables a la situación y condición presupuestaria de cada **dependencia reclamada**.

VII. ANEXOS

: En caso de tener algún tipo de documento o evidencia que adjuntar, describirlo y adjuntarlo en el presente informe.

Firmas de quienes elaboraron el documento.

Fuentes:

- La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP y su modificatoria.
- Decreto Supremo N°. 007-2020-PCM.
- NORMA TÉCNICA N° 001-2021-PCM-SGP" NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES Y EMPRESAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

 PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender reclamos de las personas	
	Código: PS06.01.02	Versión: 03

Anexo 03
Formato de reporte

REPORTE ANUAL DE RECLAMOS

1. Datos generales de la entidad

Nombre de la entidad	Sede	Ubicación de la Sede (Dirección/Distrito/Provincia/Departamento)
----------------------	------	---

2. Datos de Libro de reclamaciones

Nombre del responsable de L.R.	Período del reporte	Fecha del reporte
--------------------------------	---------------------	-------------------

Libro de reclamaciones	Virtual ☐ Físico ☐	¿Existen avisos en los que se indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que poseen las personas para solicitarlo?	Si ☐ No ☐
------------------------	--	---	---

N°.	Fecha de registro	Código de reclamo	Tipo de Registro	Motivo del reclamo	Descripción del reclamo (resumen)	Nombre de la persona	Tipo de documento	N° de documento	Unidad o unidades orgánicas reclamadas	Fecha de respuesta	Tipo de respuesta	Derivada a otra entidad	Tiempo de atención (días hábiles)	Medida adoptada	Estado del reclamo	Motivo de archivo

Respuestas preestablecidas

Tener en cuenta las opciones preestablecidas al momento de completar el formulario.

Tipo de registro:

- Reclamo
- Queja
- Denuncia
- Otros

*Sólo cuando el tipo de registro sea reclamo, contestar con alguna alternativa de la lista.

Motivo del reclamo:

- Trato profesional en la atención
- Tiempo
- Procedimiento
- Infraestructura
- Información
- Resultado
- Confianza
- Disponibilidad

Tipo de documento:

- DNI
- Carné de extranjería
- Pasaporte

Tipo de respuesta:

- Aceptada
- Denegada
- Derivación por competencia
- Queja/denuncia

Estado de reclamo:

- Pendientes
- En espera
- Finalizado

*Sólo si el reclamo ha finalizado, contestar con alguna alternativa de la lista.

Motivo de archivo:

- Por desistimiento
- Por no subsanación
- Por duplicidad
- Por derivación a otra entidad
- Por no ser reclamo
- Término de la atención

Anexo 04
Diagrama de proceso

