

ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN ARTÍSTICA PÚBLICA "MARIO URTEAGA ALVARADO" CAJAMARCA



PROTOCOLO:

LIBRO DE RECLAMACIONES

2021

CAJAMARCA.

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Resolución Directoral N° 105-2021-GR/DRE-CAJ/DG.ESFAP" MUA" C.

Cajamarca, 26 de mayo del 2021

Visto:

Los Planes, Proyectos, Acuerdos y/o Programas presentados y siendo potestad del Despacho Directoral revisar y/o aprobar los diversos Documentos de Gestión, Planes de Trabajo de las Unidades, Oficinas y Coordinaciones 2021, en aplicación a las normas legales vigentes, y;

CONSIDERANDO:

Que la Escuela Superior de Formación Artística Pública "Mario Urteaga Alvarado" de Cajamarca, es una institución de Educación Superior Artística no Universitaria, con personería jurídica de derecho público, cuenta con autonomía académica y administrativa interna, de acuerdo a las leyes universitarias, por lo que está facultada para tomar acciones para el logro de sus fines y objetivos institucionales en el marco de la Constitución Política del Perú.

En mérito a la Ley N°28044 Ley General de Educación y modificatorias por la Ley N°30512 Ley de los Institutos y Escuelas de Educación Superior Públicos y Privados de la Carrera Pública de sus Docentes, la Ley N°30220, " Ley Universitaria", la Ley No 27942, Ley de prevención y sanción del hostigamiento sexual, Ley No 29571-Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley No 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General y la Resolución Ministerial N° 428 – 2018 – MINEDU y la Resolución Ministerial N° 553-2018-MINEDU; dentro del marco de la RCD.N°006-2018-SUNEDU/CD., Decreto Supremo N° 094-2020-PCM, Resolución Viceministerial N° 095-2020-MINEDU, Resolución Viceministerial N° 178-2018-MINEDU, Resolución de Secretaría General N° 075-2017-MINEDU, Resolución Viceministerial N° 157 – 2020-MINEDU, Resolución Ministerial N° 259-2020-MINEDU y Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;...contar con un Libro de Reclamaciones, Decreto Supremo 011-2021-PCM,Reglamento del libro de Reclamaciones;

SE RESUELVE:

Art. 1° APROBAR EL LIBRO DE RECLAMACIONES; DE LA ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN ARTÍSTICA PÚBLICA "MARIO URTEAGA ALVARADO" de Cajamarca, con la finalidad de establecer un mecanismo físico - presencial o virtual, de participación ciudadana para lograr la eficiencia de la Institución; donde los usuarios de la comunidad podrán formular sus reclamos debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

Art.2° EXPEDIR, una copia a la Dirección Regional de Educación de Cajamarca, para su conocimiento y demás fines, el presente documento entra en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación y será refrendada por el Consejo Asesor en parte o en su totalidad, si el caso lo amerita.

Art.2° DELEGAR, al jefe de la Unidad Administrativa en coordinación con el manejo de las redes sociales, hagan la publicación de la presente norma y esté en conocimiento de la comunidad mariourteaguina y público en general.

Regístrese, Publíquese y archívese.



ERU/DG.
UA/UPP
UAP/UA/SA.
DRE-C
hac/p.apoyo.
Copia archivo.

Fonavi I-Urb. Amauta- Jr. Los Álamos N° 586 - Jr. Los Alisos N° 583 Telf. 076-364743.

Página Web: www.esfapmua.edu.pe

Artículo 01.- Finalidad: El Libro de Reclamaciones institucional tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia de nuestra institución y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

Artículo 02.- Definiciones: Para el cumplimiento del presente Protocolo, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

El Libro de Reclamaciones: es un mecanismo de participación ciudadana. Permite:

A los ciudadanos y ciudadanas formular sus reclamos ante la insatisfacción o disconformidad con la atención brindada en una entidad pública.

A las entidades públicas adoptar las medidas correctivas para mejorar la calidad en la atención y la eficiencia en los servicios prestados.

Usuario: persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.

Reclamo: expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.

Artículo 03.- Libro de Reclamaciones: Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado. La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato forma parte integrante del presente Protocolo. El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. (virtual creado en la página institucional: www.esfapmua.edu.pe). A tal efecto, se publica en los medios virtuales y se alcanza a biblioteca institucional el debido PROTOCOLO de manejo del mismo. Las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro

de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.

Artículo 04.- Información que se registra: En el Libro de Reclamaciones se pueden registrar reclamos por una mala atención u orientación en una entidad pública.

- No se pueden registrar consultas, solicitudes de acceso a la información pública ni peticiones administrativas.
- Tampoco se pueden realizar reclamos o quejas relacionadas a procedimientos administrativos o académicos, como por incumplimiento de plazos, paralización de los procedimientos, omisión de trámites, entre otros, los cuales se deberán presentar por mesa de partes de la entidad para el trámite correspondiente, de acuerdo a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 05.- Como se registra un reclamo: Los ciudadanos y ciudadanas pueden formular sus reclamos consignando sus datos personales y la descripción de los hechos en la "Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones".

- Cabe mencionar que esto no limita a la entidad a solicitar mayor información con el fin de brindar una mejor y más rápida respuesta.
- Una vez registrado el reclamo, la entidad debe proporcionarle al ciudadano o ciudadana —de manera inmediata— una copia o constancia del reclamo efectuado.

Artículo 06.- Responsable: Será Docente o no docente del libro de reclamaciones: El funcionario responsable del Libro de Reclamaciones debe ser designado mediante Resolución Directoral de la entidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM. Este funcionario es responsable de:

- Velar por la implementación del Libro de Reclamaciones, llevar el registro de los reclamos y coordinar con las instancias responsables de la atención y respuesta a los reclamos en el plazo establecido.
- Informar al Órgano de Control Institucional (Dirección General) de la entidad, respecto a la implementación y manejo del Libro de Reclamaciones.

Artículo 07.- Instancias que cuenta la institución para realizar denuncias, nuestra entidad cuenta con DOS INSTANCIAS para asumir los procesos investigatorios de resolución de conflictos, de acuerdo a contexto y gravedad; estos ingresarán por mesa partes debidamente sustentados:

- El Comité de Defensa del Estudiante – CODE; aprobado con Resolución Directoral N°055-2021-GR/DRE-CAJ/DG.ESFAP."MUA"; que le corresponde establecer estrategias para prevenir la violencia y fortalecer la construcción de la ciudadanía con a finalidad de garantizar que nuestra institución, se encuentre libre de hostigamiento sexual y promueva el ejercicio de derechos de hombres y mujeres en igualdad de condiciones y relaciones de convivencia saludable entre los miembros de la comunidad educativa; al amparo de la R.M. N° 048-2018-MINEDU.
- La Comisión de Procedimientos Administrativos Disciplinarios para Docentes; aprobado con Resolución Directoral N°082-2021-GR/DRE-CAJ/DG.ESFAP."MUA"; el mismo que velará por el cumplimiento de las normas externas e internas, el cumplimiento académico ético y efectivo del docente y trabajador administrativo; al amparo de la Ley 30220, aprobada mediante Decreto Supremo No 010-2017-MINEDU (Num. 02 Art. 169) y Resolución Ministerial No 553-2018-MINEDU.

Artículo 08°- Consignación del reclamo: se hará en el Libro de Registro, será remitido a la instancia respectiva, descritas en el artículo 6°- para su tratamiento e informe dentro del plazo establecido, quedando regulado el procedimiento interno para dar respuesta oportuna y adecuada a los reclamos formulados.

Artículo 09.- Respuesta al reclamo: Los Reclamos serán elevados a la Dirección General quien lo presentará para su debido proceso al Consejo Asesor .La entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro de acuerdo a lo previsto el Art. 4° del D.S. 042-20211-PCM.

Libro de Reclamaciones físico

Se debe ubicar en un **lugar visible** y de **fácil acceso** para los ciudadanos y ciudadanas.

Por ejemplo, puede ser ubicado cerca a **mesa de partes** o a la **oficina de orientación al ciudadano** o en biblioteca institucional se escogerá un lugar accesible.

»Las entidades deben colocar un aviso indicando su ubicación y el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a solicitarlo cuando lo consideren conveniente.

Libro de Reclamaciones virtual

Se debe colocar un enlace en la página del portal web de la entidad:
www.esfapmua.edu.pe

RECUERDA:

ESTU DERECHO SOLICITAR EL LIBRO DE RECLAMACIONES, EN CUAQUIER IDENTIDAD PÚBLICA, PARA FORMULAR TU RECLAMO POR LA INSATISFACCIÓN O DISCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN RECIBIDA.