



PROTOCOLO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS Y DENUNCIAS

Nombre del IESPP : "NELSON ROCKEFELLER"
Código Modular : 1066653
Director : Segundo E. Calderón Saldaña
Dirección : Av. 9 de diciembre 378 ex colonial (Lima)
Programa de estudios : Nivel Inicial

I. INTRODUCCION:

Se sugiere implementar el protocolo para la atención de reclamos para que los usuarios que requieran hacer uso de este mecanismo cuenten con una herramienta útil que canalice sus reclamos ordenando y optimizando el proceso para que sea un mecanismo real y eficiente que propicie la participación ciudadana.

Es así que se plantea que el proceso de los reclamos se encuentre a cargo de un responsable y que dicho proceso no sólo se circunscriba al registro en el libro de reclamaciones (virtual).

Asimismo, se establece los plazos, etapas del proceso, servidores intervinientes, de manera tal que permita resolver de manera oportuna y eficaz al funcionario responsable.

Por otro lado, a través del presente protocolo se establece la diferencia que existe entre el reclamo, la queja por defecto de trámite o denuncia cuyas diferencias sean difundidas por el servidor responsable para que se pueda canalizar adecuadamente cada uno de los procesos.

II. FINALIDAD:

Instaurar un mecanismo de participación ciudadana, que permita mejorar el servicio de atención a los estudiantes del ISEP Nelson Rockefeller, salvaguardando y garantizando los derechos de los estudiantes, frente a la atención de sus trámites y servicios que requieran.

III. BASE LEGAL:

- Constitución Política del Perú
- Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley de Procedimiento Administrativo General, N°27444 artículo 48°
- Ley N°29944, Ley de la Reforma Magisterial.
- Decreto Legislativo 276, Ley de Bases de la carrera Pública
- DS. N°004-2013-ED, Reglamento de la ley de Reforma Magisterial
- DS. N°005-90-PCM, Reglamento de la ley de Bases de la Carrera Pública



- Decreto Supremo N°042-2011-PCM, que establece la obligación de las entidades del sector público de contar con el Libro de reclamaciones.
- Resolución Ministerial N°228-2010-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa.

IV. DEFINICIONES:

- **Usuario:** Persona natural encargada de solicitar algunos de los servicios brindados por dicha Entidad, en el caso podría ser estudiantes, en ejercicio de los derechos que le corresponden como administrados.
- **Responsable de los reclamos:** Es el servidor encargado del proceso de los Reclamos, a través del libro de reclamaciones virtual. El responsable del proceso de los reclamos, deberá publicar en un lugar visible, las diferencias entre las quejas, denuncias y reclamos, con cada uno de sus trámites correspondientes, a fin de que el usuario sepa cómo canalizar adecuadamente cada uno de ellos.
- **Reclamo:** Es la expresión verbal escrita de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a la atención brindada en los servicios ofrecidos por el instituto.
- **Libro de Reclamaciones virtual:** es un documento virtual en donde los usuarios podrán registrar su reclamo, a través de la página web de la Entidad.
- **Queja administrativa:** Es toda manifestación de disconformidad efectuada por el usuario y/o administrado sobre la paralización o defectos de trámite de su petición, el cual está regulado en el Artículo 158 de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- **Denuncia administrativa:** Es el acto por el cual el usuario se dirige a la autoridad para poner de su conocimiento acerca de la comisión de una falta administrativa o situación no ajustada a derecho por parte de un servidor o funcionario.

V. SITUACIONES QUE CONSTITUYEN RECLAMOS:

- Trato discriminatorio de cualquier índole.
- Trato descortés en la atención del usuario sea de forma virtual o por vía telefónica.
- Negativa de cualquier servidor a identificarse debidamente frente al usuario.
- Negarse a brindar orientación o información al usuario.
- Brindar información incorrecta al usuario, que lo desoriente o genere confusión.
- Percepción de una enseñanza inadecuada
- Falta de información oportuna ante las actividades a los estudiantes
- Falta de entrega de su documentación

VI. FORMAS DE INGRESAR LOS RECLAMOS:

- A través del Libro de Reclamaciones Virtual en la Página Web.
- A través de un formulario de google forms.



VII. PROTOCOLO DE RECLAMOS INGRESANDO A TRAVES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

1. RECEPCIÓN:

El usuario utilizará el Libro de Reclamaciones virtual que contendrá el formato de la Hoja de reclamaciones, en la que deberá consignar los siguientes datos:

- Fecha del reclamo.
- Nombre, domicilio, número de documentos de identidad, teléfono y correo electrónico (opcional) del usuario o su representante en caso de ser menor de edad.
- Identificación del servicio sujeto del reclamo.
- Detalle del reclamo, consignando lugares, días, horas y hechos en forma precisa.

2. ATENCION:

Una vez recibido el reclamo (será registrado a través del Libro de Reclamaciones virtual), la coordinadora académica, responsable designado para el proceso de los Reclamos deberá tomar las siguientes acciones:

- Comunicará (en el día) de recibido el reclamo al superior Jerárquico la Dirección académica el objeto del reclamo.
- Recibido el reclamo la Dirección académica se comunicará al servidor, con la finalidad de que efectúe por escrito su descargo o las acciones para resolver la queja o denuncia por el lapso de tres días hábiles.
- Concluido el plazo concedido, la Dirección académica se comunica con el usuario o estudiante que hace el reclamo o la queja, con el fin de hacer el descargo o comunicar las acciones de solución.
- La Dirección académica elabora un informe (en un plazo máximo de cinco días hábiles) en el que comunique lo sucedido a la Dirección General.

Medidas correctivas a adoptarse tales como:

- Llamada de atención por escrito objeto del reclamo.
- EL compromiso de expresar las disculpas al usuario.
- Disposición de mejorar la calidad del servicio brindado de parte del servidor público del reclamo.

3. RESULTADO:

El responsable del Libro de Reclamaciones, la Coordinadora Académica o la Dirección Académica, deberá comunicar al reclamante vía telefónica que su reclamo ha sido respondido, deberá remitir a su correo electrónico, el resultado del reclamo presentado.



4. CONTROL Y SEGUIMIENTO:

El encargado del proceso de los reclamos llevará el control y seguimiento de todos los reclamos planteados y respuestas ofrecidas a los usuarios, el cual elevará un informe al director del INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PRIVADO “NELSON ROCKEFELLER” de manera mensual.

El Informe contendrá los siguientes puntos como mínimo:

- Número de reclamos presentados tanto los ingresados de manera virtual como los ingresados a través del Libro de Reclamaciones.
- Causas del Reclamo (información, trató a los usuarios, servicios, etc.)
- Tiempo de respuesta al reclamo.
- Solución o medidas correctivas a los reclamos presentados.

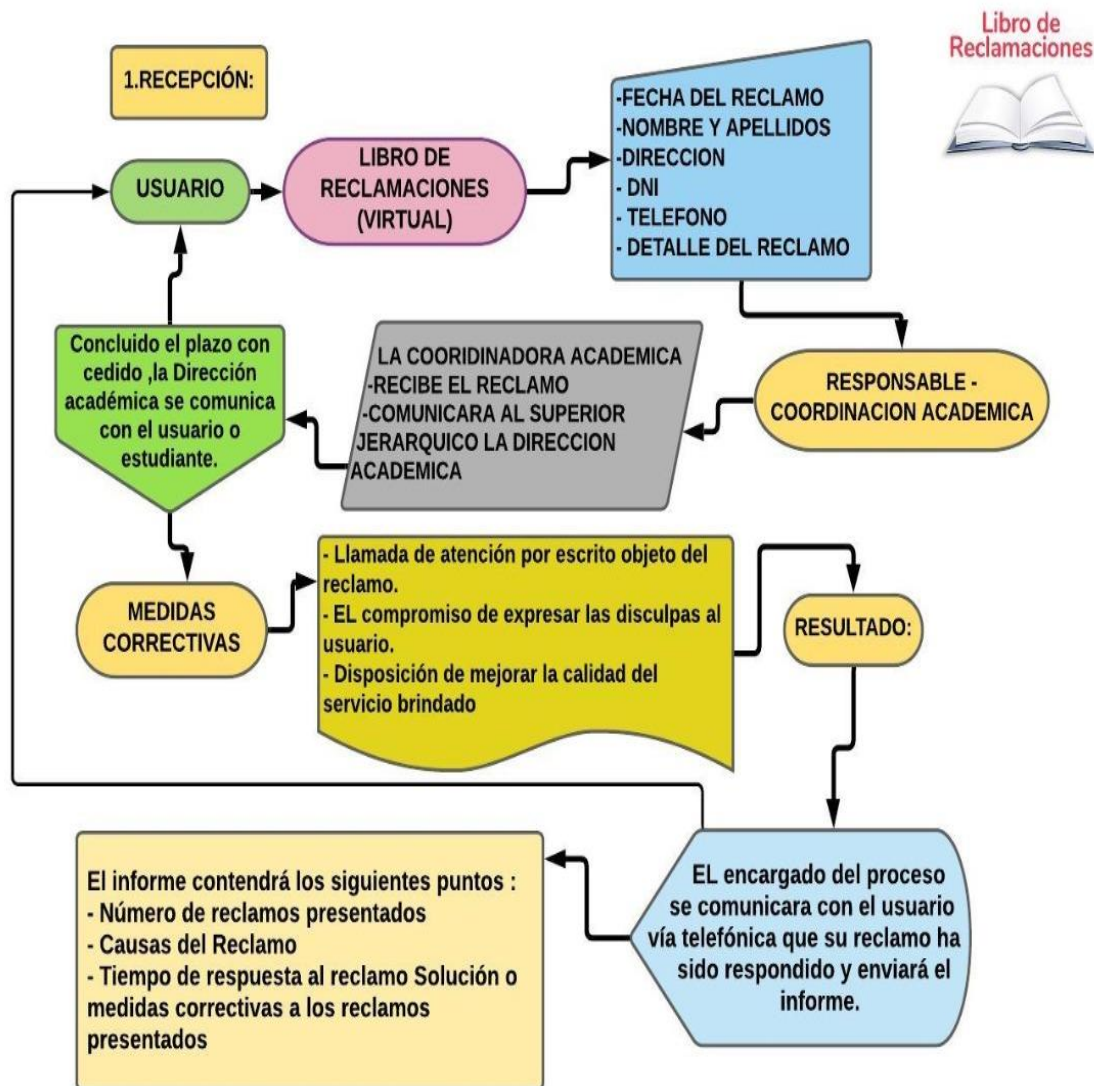
El Director del INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PRIVADO “NELSON ROCKEFELLER” convoca bimestralmente al responsable del proceso de los reclamos, a fin de revisar los reclamos presentados y verificar las acciones tomadas por los Jefes de los Servidores objeto de reclamos o por el responsable del proceso de reclamos con la finalidad de evaluar el proceso.

VIII. ANEXOS:

- Flujograma
- Modelo de la hoja del libro de Reclamaciones
- Cuadro de diferencias de denuncia, queja y reclamo.
- Modelo del aviso de publicación del libro de Reclamaciones.

FLUJOGRAMA

PROTOCOLO DE RECLAMOS INGRESANDO ATRAVES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL





MODELO DE LA HOJA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

N°0000001-2020

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación N°0000001-2020
Fecha	(día)	(mes)	(año)	
Nombre de la persona natural o razón social de la persona jurídica.				
Nombre y domicilio de la entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones				
1.- Identificación del usuario				
Nombre				
Domicilio				
DNI/CE			Telefono/email	
2.- Identificación de la atención brindada.				
Descripción				
Firma del usuario				
3.- Acciones adoptadas por la Entidad				
Detalle:				



CUADRO DE DIFERENCIAS DE DENUNCIA, QUEJA Y RECLAMO

RECLAMO	QUEJA	DENUNCIA
Una reclamación es una petición escrita del consumidor para poner en conocimiento de la empresa o profesional y de los servicios de consumo locales, unos hechos que han afectado al funcionamiento normal de la relación de consumo (no te dan factura, no cumplen lo prometido en el contrato, han hecho mal una reparación, etc.) en la que solicitas la reparación de un daño, la devolución del dinero o la anulación de una prestación, etc.	La queja procede con el descontento a raíz de una situación externa al producto y/o servicio adquirido, encajando en el presente apartado la mala atención al público en general.	Una denuncia de consumo (no confundir con una denuncia a la Policía, que tendrá su causa en un delito - Derecho Penal y no Civil, como es el Consumo) es la petición de que haces a la Administración o un colegio profesional, para darles a conocer unos hechos que creas que pueden ser constitutivos de infracción administrativa, con la finalidad de que investiguen y actúen de oficio para corregir la conducta infractora y, de este modo, defiendan los intereses generales de las personas consumidoras.

MODELO DEL AVISO DE PUBLICACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES



CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO SUPREMO N°042-2011-PCM, ESTA ENTIDAD CUENTA CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES A SU DISPOSICIÓN.

SOLICITELO PARA REGISTRAR EL RECLAMO QUE TENGA