

**PERÚ**Ministerio
de EducaciónDespacho
Viceministerial de
Gestión InstitucionalDirección General
de Gestión
DescentralizadaDirección de Apoyo
a la Gestión Educativa
Descentralizada

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN EN DRE Y UGEL

I. OBJETIVO:

Regular el procedimiento a seguir cuando se trate de quejas por defecto de tramitación de tal manera que se logre su adecuada y oportuna atención en las DRE y UGEL.

II. FINALIDAD:

Con el presente protocolo se pretende optimizar la atención a las quejas que presentan los usuarios de las UGEL y DRE, con el propósito de garantizar el efectivo cumplimiento de los procedimientos y plazos establecidos para estos servicios.

III. ALCANCE.-

El presente Protocolo es de aplicación a los funcionarios y servidores públicos de las DRE y UGEL, independientemente de su régimen laboral o contractual que les corresponda.

- Dirección de DRE o UGEL
- Jefaturas de las Áreas
- Servidores públicos nombrado o contratados de la Entidad

IV. BASE LEGAL:

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil
- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- Ley N° 29944, Ley de Reforma Magisterial
- Decreto Legislativo 276, Ley de Bases de la Carrera Pública.
- D.S. N° 040-2014-PCM, Reglamento General de la Ley del Servicio Civil
- Decreto Supremo. N° 005-90-PCM, Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2013-ED, Reglamento de la Ley de Reforma Magistral

V. DISPOSICIONES GENERALES:

5.1.DEFINICIONES:

- a. **Usuario.-** Persona natural o jurídica que acude a la Dirección Regional de Educación (DRE) o a la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) a solicitar alguno de los servicios brindados por las Entidades mencionadas, en ejercicio de los derechos que les corresponden como administrados.
- b. **Queja por defecto de tramitación:** Es toda manifestación de disconformidad efectuada por el usuario, sobre defectos de tramitación de sus peticiones presentadas, las cuales se encuentran reguladas por el artículo 158° de la Ley 27444.

La queja por defecto de tramitación es un remedio procesal, por lo tanto no posee la naturaleza de recurso administrativo.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión Institucional

Dirección General
de Gestión
Descentralizada

Dirección de Apoyo
a la Gestión Educativa
Descentralizada

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

- c. **Superior Jerárquico:** Jefe inmediato superior del servidor público quejado encargado de resolver la queja formulada.
- d. **Servidor Público Quejado:** Persona que realiza labores directamente vinculadas al cumplimiento de las funciones de su cargo.

VI DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

6.1 Supuestos para la interposición de la queja:

El usuario puede presentar su queja por defecto de tramitación en cualquier momento de presentarse alguna de las siguientes situaciones:

- a. Paralización injustificada del procedimiento
- b. Incumplimiento de los plazos establecidos para el procedimiento.
- c. Incumplimiento de los deberes funcionales que perjudiquen el trámite oportuno de lo solicitado por el usuario.
- d. Omisión de alguno de los procedimientos establecidos en el proceso definido por la DRE o UGEL, para los diferentes servicios que realiza.
- e. Cualquier conducta administrativa (activa u omisiva), que genere un defecto en el trámite de lo solicitado o requerido por el usuario.

6.2. Oportunidad de presentación de la queja:

La queja por defecto de tramitación puede presentarse en cualquier etapa del proceso administrativo, en tanto se encuentre en curso el expediente ante la DRE o UGEL, siempre que sea previa a la emisión del acto resolutorio y que el defecto en la tramitación no se haya subsanado.

6.3. Requisitos para la presentación de la queja

Toda queja por defecto de tramitación, debe contener la siguiente información:

- Nombre y apellido del usuario o de su representante
- Número del Documento Nacional de Identidad.
- Domicilio
- Correo electrónico (opcional)
- Teléfono
- Fecha de presentación de la queja
- Nombre del servidor o funcionario público quejado.
- Precisión del motivo que origina la interposición de la queja.
- Firma o huella digital.

El usuario puede acompañar los documentos que sustenten la queja, de estimarlo necesario.

6.4. Procedimiento de atención de la queja por defecto de tramitación

6.4.1 Presentación

- La queja se presentará por mesa de partes de la DRE o de la UGEL.

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

- Una vez recibido el documento, deberá colocarle un sello u otro distintivo que evidencie la celeridad con que deba ser atendida la queja y registrar la misma en el **"Registro de quejas"**.
- Mesa de partes podrá realizar observaciones en la queja presentada, por incumplimiento de documentos que no puedan ser salvados de oficio, para que el quejoso pueda subsanar dichas omisiones en dos días hábiles, tal como lo establece el artículo 125° de la Ley 27444.

6.4.2

Derivación

- Mesa de partes derivará en el día la queja recibida, al Jefe Inmediato Superior del servidor público quejado, pudiendo ser el/la Jefe de Área, Director de UGEL o Director de DRE.
- Si la queja se realiza contra el Director de la UGEL, se procederá de la siguiente manera:
 - a. Orientar al usuario para que la queja sea presentada por mesa de partes de la DRE correspondiente, con la finalidad de agilizar el trámite.
 - b. Si el usuario persistiera en su intención de presentar la queja en la UGEL, deberá ser recibida y derivada a la Dirección Regional de Educación en el día.

6.4.3

Emplazamiento de la queja:

Una vez que el Superior Jerárquico. Jefe del Área, Director de la UGEL o Director de la DRE, toma conocimiento de la queja, ***deberá hacer un análisis previo, con la finalidad de distinguir si el documento presentado constituye una queja por defecto de trámite***, un reclamo o una denuncia. De tratarse efectivamente de una queja por defecto de trámite lo trasladará al Funcionario/ servidor público quejado en el día de recibido el documento, a fin de que éste último realice su descargo, el cual deberá presentarlo al día siguiente de su notificación.

6.4.4

Pronunciamiento sobre la queja

- Transcurrido el plazo para presentar el descargo respectivo, el Jefe Inmediato Superior del quejado, con o sin éste, emitirá pronunciamiento declarando fundada o infundada la queja, en un plazo máximo de un (1) día hábil.
- Se declarará FUNDADA la queja en el caso se acredite alguno de los supuestos establecidos en el numeral 6.1. del presente protocolo, debiendo adoptar las medidas correctivas correspondientes.

6.4.4.1 Medidas correctivas en cuanto a la responsabilidad del quejado

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

- De declararse fundada deberá determinar la sanción a aplicarse tomando en cuenta lo siguiente:
 - a. Régimen Laboral del Servidor
 - b. Gravedad de la Falta
 - c. Reiteración en la conducta del servidor quejado
- Si el Jefe inmediato superior advierte que la acción u omisión del servidor público quejado implica responsabilidad administrativa pasible de falta grave o muy grave, deberá emitir un informe al Director de la DRE/UGEL para su trámite correspondiente.

6.4.4.2 Medidas correctivas en cuanto al proceso:

- Exhortar al funcionario/servidor público quejado a que tramite inmediatamente expediente paralizado.
- Derivar de inmediato el expediente donde corresponda para continuar con su trámite.

6.4.5 Comunicación

El pronunciamiento sobre la queja será notificado al domicilio que consigne el usuario a través de la oficina de Trámite documentario o a su correo electrónico, en caso se haya señalado éste último. No obstante el responsable de la Oficina de Trámite Documentario podrá comunicarse vía telefónica con el quejoso a fin de comunicarle que se le ha dado respuesta a la queja interpuesta.

6.4.6 Registro de las Quejas:

La oficina de Trámite Documentario deberá llevar el registro (manual y/o virtual) de las quejas que presenten los usuarios; dichos registros, deberán contener Nombres y Apellidos del quejoso, materia de la queja, fecha y número de ingreso (Expediente), área involucrada, nombre del servidor o funcionario público quejado, fecha de respuesta y de su notificación.

Con el objeto de que se mantenga actualizado el Registro de quejas, las áreas involucradas que hayan resuelto las quejas interpuestas deberán comunicar a la Oficina de Trámite Documentario las respuestas emitidas y la fecha en que el quejoso tomo conocimiento de la respuesta.

6.4.7 Difusión:

La Dirección Regional de Educación o Unidad de Gestión Educativa Local, a través de la colocación de afiches o mediante el uso de cartillas de orientación y el portal Web de la entidad, deberá efectuar la difusión sobre:

- El Procedimiento para la presentación de la queja por defecto de tramitación.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión Institucional

Dirección General
de Gestión
Descentralizada

Dirección de Apoyo
a la Gestión Educativa
Descentralizada

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

- Los requisitos para su presentación.
- Modelo de formulario de presentación de la queja.
- Cuadro de diferencias entre quejas, denuncias y reclamos.

VII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

El Director de la DRE o de UGEL basado en el registro de quejas presentadas promoverá reuniones con las áreas más quejadas, a fin de detectar los nudos críticos que obstaculizan la celeridad de los procesos que brinda la DRE o UGEL y proponer soluciones o mejoras.

VIII. ANEXOS.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión Institucional

Dirección General
de Gestión
Descentralizada

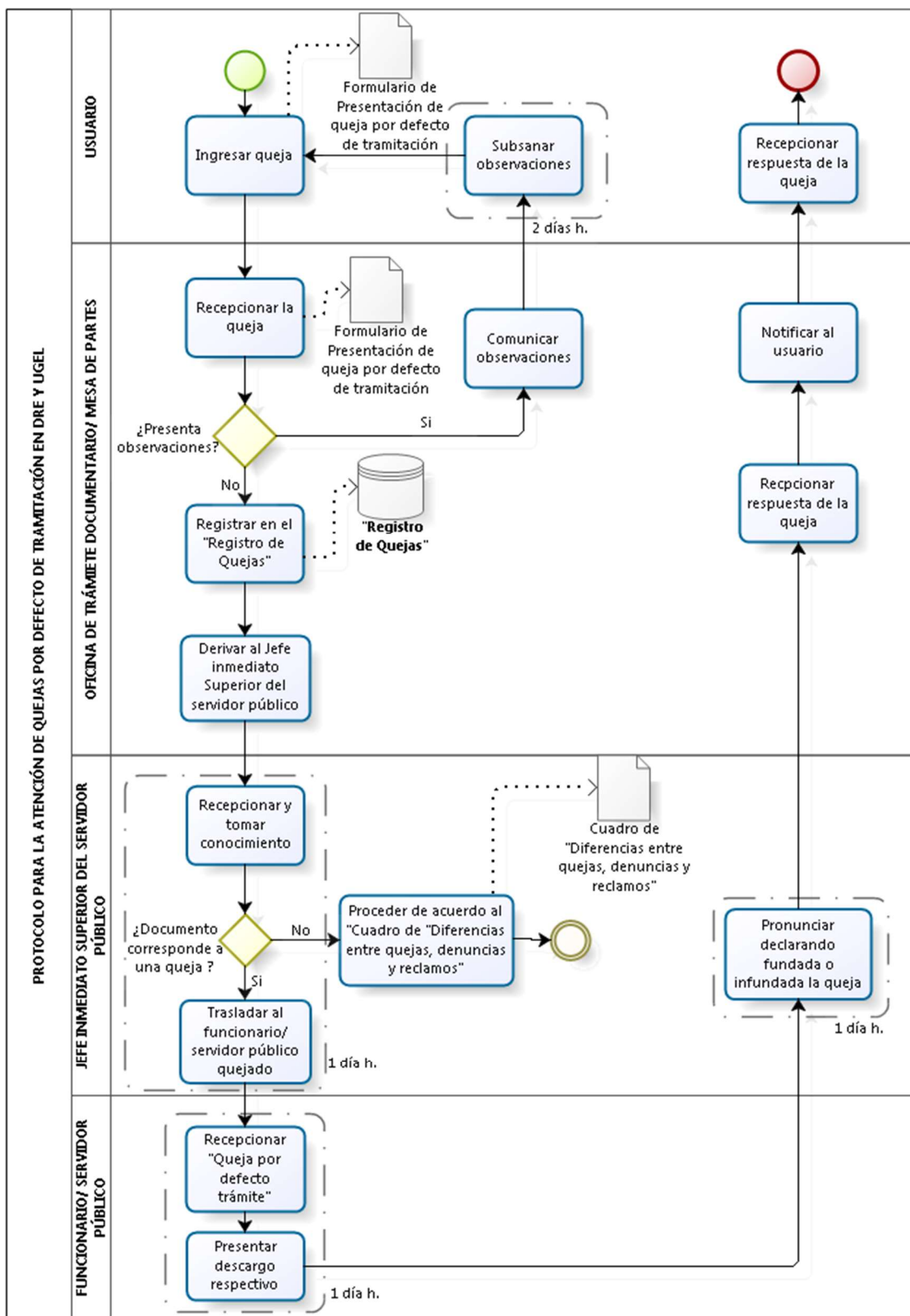
Dirección de Apoyo
a la Gestión Educativa
Descentralizada

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Anexo N° 01

Descripción gráfica del procedimiento para la atención de quejas.

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"





PERÚ

Ministerio
de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión Institucional

Dirección General
de Gestión
Descentralizada

Dirección de Apoyo
a la Gestión Educativa
Descentralizada

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

FORMULARIO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

I. DATOS DEL SOLICITANTE:

1. Persona natural () Persona Jurídica ()

2. Apellidos y nombres o razón social:

3. Domicilio: (Av. / Calle/ Jirón / Psje / N° / Dpto / Mz. / Lote/ Urb)

Departamento _____ Provincia _____

Distrito _____

4. Documento de Identidad :

DNI _____ CE _____ CI _____

RUC _____

5. Teléfono _____ Celular _____

Correo electrónico (E – Mail) _____

6. Representante legal (Apellidos y nombres)

7. Domicilio legal (Av. / Calle/ Jirón / Psje / N° / Dpto / Mz. / Lote/ URB)

Departamento _____ Provincia _____

Distrito _____

II. IDENTIFICACIÓN DE LA QUEJA (Descripción detallada de la queja)

Área que lo tramita: _____

Motivo de la queja (Marcar)

a. Paralización injustificada del procedimiento ()



PERÚ

Ministerio
de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión Institucional

Dirección General
de Gestión
Descentralizada

Dirección de Apoyo
a la Gestión Educativa
Descentralizada

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

- b. Incumplimiento de los plazos establecidos para los procedimientos. ()
- c. Incumplimiento de los deberes funcionales que perjudiquen el trámite oportuno de lo solicitado por el usuario. ()
- d. Omisión de alguno de los procedimientos establecidos en el proceso definido por la DRE o UGEL, para los diferentes servicios que realiza. ()
- e. Cualquier conducta administrativa (activa u omisiva) que genere un defecto en el trámite de lo solicitado o requerido por el usuario. ()

Fundamento de la queja:

III. Documentos que se anexan:

- 1.- _____
- 2.- _____
- 3.- _____



PERÚ

Ministerio
de EducaciónDespacho
Viceministerial de
Gestión InstitucionalDirección General
de Gestión
DescentralizadaDirección de Apoyo
a la Gestión Educativa
Descentralizada"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

LAS DIFERENCIAS A CONSIDERAR

Denuncia Administrativa art. 105, Ley N° 27444	Queja administrativa, artículo 158 de la Ley 27444.	Reclamo administrativo, Artículo 2 del D.S 042-2011-PCM
Es un acto por el cual se pone en conocimiento de la autoridad algún hecho contrario al ordenamiento jurídico.	Es un acto por el cual los administrados pueden contestar los defectos de tramitación incurridos en un acto administrativo concreto.	Es el acto por el cual los usuarios pueden expresar su insatisfacción frente a los distintos servicios brindados por la Entidad.
Es un procedimiento de oficio	Es un procedimiento que se presenta a petición de parte.	Se presenta como un mecanismo de participación ciudadana.
Se presenta porque el servidor o funcionario público afecta el interés público	Se presenta porque se afecta el derecho al debido procedimiento administrativo	Se presenta porque se afecta la calidad en el servicio de atención al ciudadano.
El denunciante no requiere sustentar afectación inmediata, derecho lesionado o interés legítimo.	El quejoso debe fundamentar interés personal	El reclamante debe expresar el motivo de la insatisfacción del servicio brindado
Se comunica a la autoridad alguna situación administrativa no ajustada a derecho	Se dirige contra la conducta del servidor o funcionario público por el defecto en la tramitación del expediente.	Los reclamantes expresan su insatisfacción con el servicio brindado en el ejercicio de la función pública
No tiene plazo, se aplica las reglas del plazo razonable	Plazo máximo de tres (03) días	Plazo máximo de 30 días, conlleva responsabilidad administrativa
El resultado debe ser motivado y comunicado al denunciante.	Debe ser comunicado al quejoso por escrito	Debe ser resuelto y comunicado al reclamante.