GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LA LIBERTAD
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
SÁNCHEZ CARRIÓN

Resolución Directoral UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN Nº 004716

Huamachuco, 29 DIC. 2015

Visto; el Informe N° 014-2015-UGEL-SC/J.AGI Acta de Acuerdos y Protocolo para la Atención de Quejas por Defectos de Tramitación en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sánchez Carrión, que acompaña en siete (07) folios;

CONSIDERANDO:

Que, para compensar las desigualdades derivadas de factores económicos, geográficos, sociales o de cualquier otra índole que afecta la igualdad de oportunidades en el ejercicio del derecho a la educación, el Estado toma medidas que favorecen a segmentos sociales que están en situación de abandono o de riesgo para atenderlos preferentemente, para lo cual se ha firmado un Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional! entre el Ministerio de Educación del Perú y el Gobierno Regional de La Libertad, para ejecutar el Proyecto de Inversión Pública denominado "Mejoramiento de la Gestión Educativa Descentralizada de II EE en Ámbito Rural de 24 Regiones del Perú" con código SNIP N° 208856.

Que, mediante la Resolución Viceministerial N° 001-2014 MINEDU, se aprueba el estudio definitivo y se autoriza la ejecución del proyecto: "Mejoramiento la Gestión Educativa Descentralizada de II.EE. en ámbitos rurales de .24 iones del Perú" con código SNIP N° 208856, con el que se intenta resolver el problema de la "Inadecuada gestión educativa descentralizada en las II EE del a ámbito rural que requieren soporte para la mejora de sus servicios"

Que, el Art. 158° de la Ley 27444 Ley de Procedimientos Administrativos General señala; que en cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva. La queja se presenta ante el superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento, citándose el deber infringido y la norma que lo exige. La autoridad superior resuelve la queja dentro de los tres días siguientes, previo traslado al quejado, a fin de que pueda presentar el informe que estime conveniente al día siguiente de solicitado. En ningún caso se suspenderá la tramitación del procedimiento en que se haya presentado queja, y la resolución será irrecurrible. La autoridad que conoce de la queja puede disponer motivadamente que otro funcionario de similar jerarquía al quejado, asuma el conocimiento del asunto. En caso de declararse fundada la queja, se dictarán las medidas correctivas pertinentes respecto del procedimiento, y en la misma resolución se dispondrá el inicio de las actuaciones necesarias para sancionar al responsable.

Qué en concordancia, la Ley N° 29060 Ley del Silencio Administrativo, los administrados podrán interponer, individualmente o en conjunto, el recurso de queja a que se refiere el artículo 158° de la Ley N° 27444, o presentar una denuncia al órgano de Control Interno de la entidad respectiva, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiera lugar, en el caso de que el funcionario o servidor público incumpla lo establecido por la Ley.

Que, el Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) de la UGEL Sánchez Carrión, establece plazos y condiciones para el tratamiento de los documentos ingresados para su análisis, estudio, resolución, investigación y otros, dichos plazos se establecen de acuerdo al Manual de Organización y Funciones (MOF) y su respectivo Reglamento (ROF), los procedimientos correspondientes y las responsabilidades de cada área, oficina, especialista y personal en cumplimiento de la normatividad vigente.

Que, el Protocolo para la Atención de Quejas por Defectos de Tramitación en la UGEL Sánchez Carrión, recoge y señala en sus extremos y contenido lo expresado en las normas descritas y considerándolo un documento que puede brindar el apoyo correspondiente para resolución de conflictos en los procesos y permitir, el cumplimiento de los plazos estableénnos racionalizando el tiempo de atención

Estando a lo dispuesto por el Despacho Directoral y a lo informado por el Área de Gestión Institucional y;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, modificada por Ley N° 27902, Ley 28044 ley General de Educación, el D.S. N° 011-2012-ED, Reglamento da la Ley General de Educación, Ley 29944 Ley de Reforma Magisterial, D.S, N 04-2013-ED.; Reglamento de la ley de Reforma Magisterial, el D.L, N° 276 Ley de Base de la Carrera Pública, D.S. N° 05-90-PCM Reglamento de la Ley de Base de la Carrera Pública, D.S. N° 042-2011-PCM y la R.M N° 223-2011-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR, el PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN EN LA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN, de acuerdo a las normas vigentes y a los compromisos asumidos por el Director, miembros del EIG y Jefes de las Áreas.

ARTICULO SEGUNDO.- REGISTRAR, en el Área de Tramite Documentario, los documentos de quejas que ingresen por defectos en la tramitación documental de la UGEL Sánchez Carrión, en un registro físico y virtual.

REGIÓN "LA LIBERTAD" ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL - SANCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" Área de Gestión pedagógica UGEL SANCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" ADMINISTRACIÓN UGEL SANCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" V°B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA UGEL SANCHEZ CARRIÓN

ARTICULO TERCERO.- DIFUNDIR, por los medios físicos y digitales el documento PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN DE LA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN conteniendo el procedimiento para la atención de quejas, anexos y su respectivo flujograma, a fin de que sea de conocimiento y uso público.

ARTICULO CUARTO.- NOTIFICAR, a las partes interesadas para los fines de Ley.

REGÌSTRESE, COMUNÍQUESE, Y CÚMPLASE

REGIÓN - LA LIBERTAD - DIRECCIÓN - UGEL - SÁNCHEZ CARRIÓN

Mg. JOSE HORACIO PIMENTEL LONGOBARDI
DIRECTOR DEL PROGRAMA SECTORIAL III
UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

JHPL/DI.UGEL
MAMG/J.AGI

Tiraje(17)

REGIÓN "LA LIBERTAD" - ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - UGEL - SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" - ADMINISTRACIÓN - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD - V° B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO N° 03
TRES

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN EN LA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

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 la UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

II. FINALIDAD:

Con el presente protocolo se pretende optimizar la atención a las quejas que presentan los usuarios de la UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN, 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 la UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN, independientemente de su régimen laboral o contractual que les corresponda.

- Dirección de la 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

DISPOSICIONES GENERALES:

5.1. DEFINICIONES:

a. **Usuario.**- Persona natural o jurídica que acude a la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN) 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.

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 UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN, 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 UGEL, siempre que sea previa a la emisión del acto resolutivo 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 UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN.
- 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"**.

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO N° 04
CUATRO

- 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 o Director de UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN.
- Si la queja se realiza contra el Director de la UGEL v, se procederá de la siguiente manera:
  a. Orientar al usuario para que la queja sea presentada por mesa de partes de la GRE LA LIBERTAD 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 Gerencia Regional de Educación La Libertad en el mismo día.

6.4.3 **Emplazamiento de la queja:**

Una vez que el Superior Jerárquico. Jefe del Área o Director de la UGEL 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.

REGION LA LIBERTAD CPPADD UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

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.

REGIÓN "LA LIBERTAD" V° B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

6.4.4.1 **Medidas correctivas en cuanto a la responsabilidad del quejado**

- 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 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 Unidad de Gestión Educativa Local de SÁNCHEZ CARRIÓN, 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.
- Los requisitos para su presentación.
- Modelo de formulario de presentación de la queja.
- Cuadro de diferencias entre quejas, denuncias y reclamos.

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 05
CINCO

VII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

El Director de la UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN 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 UGEL y proponer soluciones o mejoras.

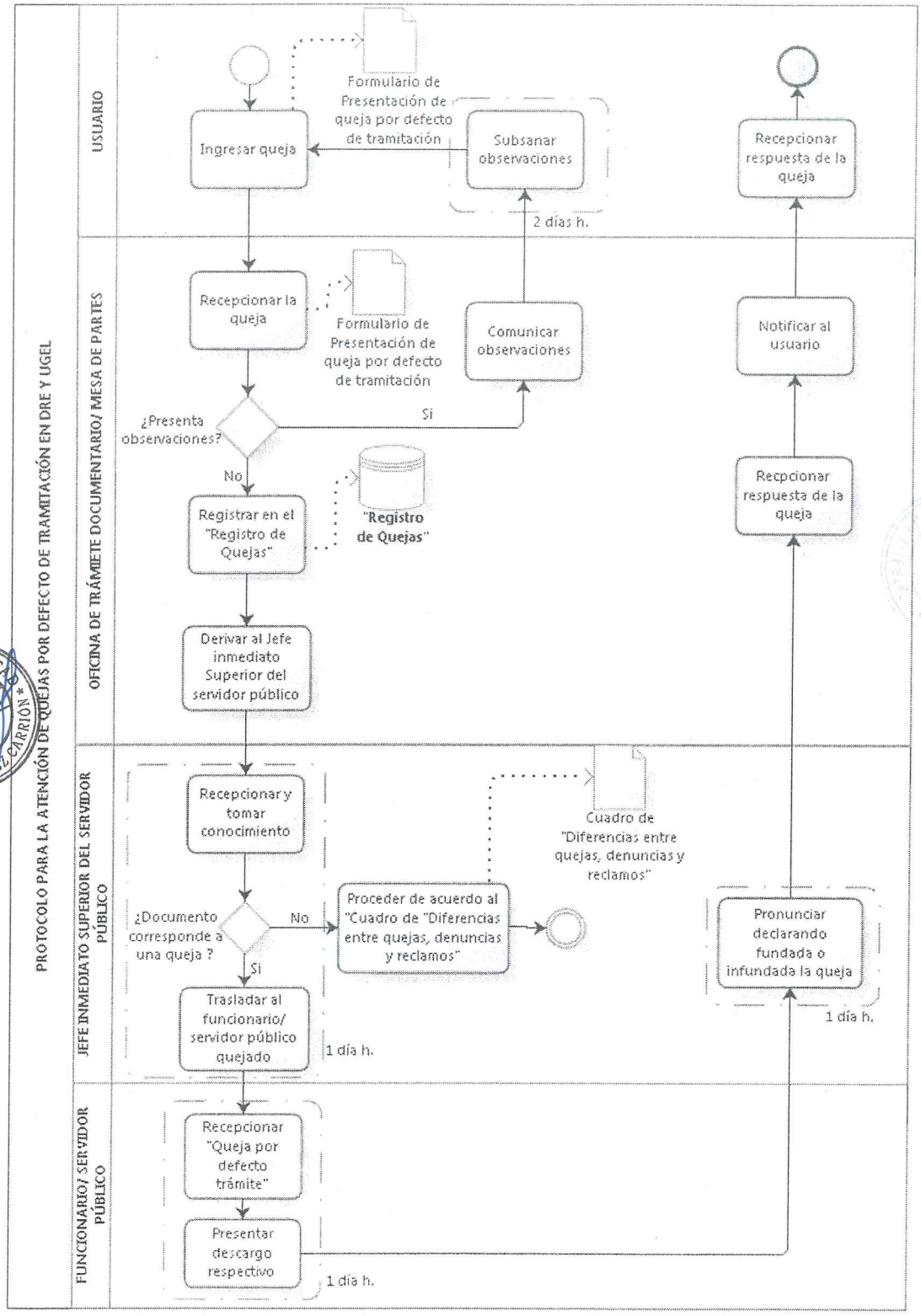
VIII. ANEXOS.

REGION LA LIBERTAD * UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN * CPPADD

REGION LA LIBERTAD * UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN * Área de Gestión Pedagógica

Anexo N° 01

Descripción gráfica del procedimiento para la atención de quejas.



GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO N° 06
SEIS

Anexo N° 02

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. IDENFICACIÓN DE LA QUEJA (Descripción detallada de la queja)

Área que lo tramita: _____

Motivo de la queja (Marcar)

a. Paralización injustificada del procedimiento ( )

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.- _____

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.

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO N° 09