



**PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL IESTP  
DE HUALLAGA**

Página 1 de 5

**PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS Y/O  
RECLAMOS**

Revisó: Responsable de la comisión de quejas y reclamos

Aprobó: Directora de la institución

Fecha de aprobación: marzo 22 del 2021

**OBJETIVO**

**ALCANCE**

Gestionar las quejas y reclamos de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo con la normatividad vigente.

Este procedimiento inicia desde la recepción de la queja y/o reclamo hasta el cierre de la misma, aplica a toda la comunidad educativa en general.

**NORMATIVIDAD**

- RVM N° 0157-2020- MINEDU “Orientaciones para el desarrollo del servicio educativo en los Centros de Educación Técnico - Productiva e Institutos y Escuelas de Educación Superior, durante la Emergencia Sanitaria causada por el COVID-19”, el mismo que, como Anexo 1, forma parte de la presente resolución

**DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS**

- Queja y/o Reclamo: Expresión de la insatisfacción hecha a la institución.
- J.U.A: Jefe de Unidad Académica
- Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**CONSIDERACIONES**

Para formular las sugerencias, el solicitante ingresa a la página Web Institucional (Link Quejas - Reclamos y Sugerencias). se ingresa al sistema. La comisión de reclamos verifica las sugerencias recibidas y las remite a la respectiva J.U.A, quien analiza su viabilidad para la implementación de la acción pertinente.



PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS



Inicio/Fin



Actividad



Decisión



Documento



Procesamiento en S.F. o intranet



Procedimiento predefinido



Conector



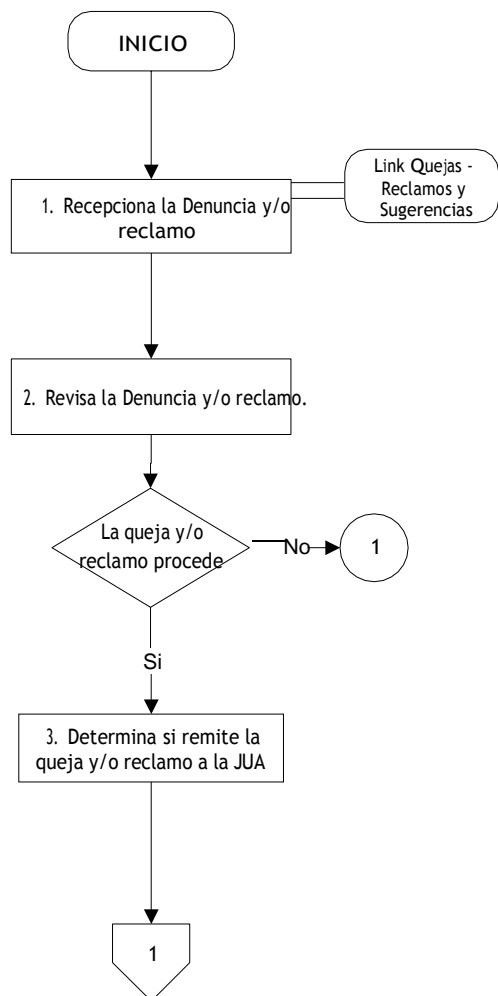
Conector de página

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA



1. Recepción de la queja y/o reclamo.  
Para interponer la queja el solicitante ingresa a la Página Web Institucional, (Link Quejas - Reclamos y Sugerencias y el Sistema le confirmará el recibido de la queja y/o reclamo e informa el número consecutivo asignado.

2. Revisa la queja y/o reclamo y determina si esta procede.  
En caso en que la queja y/o reclamo no proceda, informa al solicitante y termina el proceso.

3. Determina si remite la queja y/o reclamo a la J.U.A

Responsable La Comisión Denuncias y/o Reclamo

Responsable La Comisión Denuncias y/o Reclamo

Responsable La Comisión Denuncias y/o Reclamo

-Link Quejas - Reclamos y Sugerencia

-Link Quejas - Reclamos y Sugerencia

-Link Quejas - Reclamos y Sugerencia



PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     1[1] --&gt; D1{Remite la denuncia y/o reclamo}     D1 -- Si --&gt; 4[4. Envía la queja y/o reclamo a la unidad involucrada.]     D1 -- No --&gt; 5[5. Realiza la gestión y genera la respuesta.]     4 --&gt; 5     5 --&gt; 6[6. Evalúa la pertinencia de la respuesta]     6 --&gt; D2{Es pertinente la respuesta}     D2 -- No --&gt; 7[7. Realiza ajustes]     7 --&gt; 6     D2 -- Si --&gt; 8[8. Envía respuesta al solicitante]     8 --&gt; 2[2]     </pre>	<p>4. Envía la queja y/o reclamo a la J.U.A</p> <p>5. Realiza la gestión y genera la respuesta a la queja y/o reclamo (Plazo máx. 5 días hábiles). Si la situación presentada lo requiere, se debe realizar un análisis de las causas que generaron la queja y/o reclamo y establecer un Plan de Acción para evitar que vuelva a ocurrir.</p> <p>6. Evalúa la pertinencia de la respuesta y realiza las observaciones correspondientes.</p> <p>7. En caso que la respuesta no sea pertinente, realiza los ajustes necesarios y vuelve al numeral 6.</p> <p>8. Envía respuesta al solicitante.</p>	<p>Responsable La Comisión Denuncias y/o Reclamo</p> <p>Dirección y J.UA. Responsable La Comisión Denuncias y/o Reclamo</p> <p>Dirección y J.UA. Responsable la comisión de quejas y reclamos</p> <p>Dirección y J.UA. Responsable La Comisión Denuncias y/o Reclamo</p>	<p>-Link Quejas - Reclamos y Sugerencias</p>



PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre>graph TD; A{{2}} --&gt; B[9. Realiza seguimiento y verifica las acciones para dar respuesta a la queja]; B --&gt; C[10. Cierra la queja]; C --&gt; D[11. Consolidad y presenta informe a la Alta Dirección]; D --&gt; E([FIN]); F((1 Pág. 2)) --&gt; E;</pre>	<p>9. En caso de existir Plan de Acción para dar solución a la queja y/o reclamo, se realiza seguimiento y verificación a las acciones que hayan propuesto las unidades.</p> <p>10. Cierra la queja.</p> <p>11. Presenta el Informe de Estado de las quejas y/o reclamos a la Dirección.</p> <p><b>NOTA:</b> Para formular las sugerencias, el solicitante ingresa a la página Web Institucional (Link Quejas - Reclamos y Sugerencias).</p>	<p>Responsable La Comisión Denuncias y/o Reclamo</p> <p>Responsable La Comisión Denuncias y/o Reclamo</p> <p>Responsable La Comisión Denuncias y/o Reclamo</p>	