



ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICA PÚBLICA.
"MONSEÑOR FRANCISCO GONZALES BURGA"
FERREÑAFE - REGIÓN LAMBAYEQUE.
LICENCIADA MEDIANTE RESOLUCIÓN MINISTERIAL 357-2020-MINEDU
Año de la universalización de la salud"



MECANISMOS QUE SE HA IMPLEMENTADO PARA ATENDER LAS DENUNCIAS Y / O
RECLAMOS DE LOS ESTUDIANTES DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR
EL COVID-19",

***SER MÁS ESCUCHADO,
ES EL RECLAMO DE LOS ESTUDIANTES***



Formula tu reclamo, entrando a la siguiente página

<http://www.iesppmfgb.edu.pe/libro-de-reclamaciones/>



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 077-2020-EESPP "MFGB"-F.

Ferreñafe, 12 de noviembre 2020

VISTO:

El documento denominado "Mecanismos que se han implementados para atender las denuncia y/o reclamos de los estudiantes durante la Emergencia Sanitaria causada por el COVID-19".

CONSIDERANDO:

Que, a través de la ley n° 30512, ley de institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, en adelante la Ley, regula la creación, licenciamiento, régimen académico, gestión, supervisión y fiscalización de los Institutos de Educación Superior y Escuelas de Educación Superior públicos y privados: así como, el desarrollo de la carrera pública docente de los Institutos de Educación Superior y Escuelas de Educación Superior Públicos.

Que, mediante la RVM N° 157-2020-MINEDU se establece las "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",

Que, la Resolución Ministerial N°441-2019-MINEDU, que aprueban los "Lineamientos Académicos Generales para las Escuelas de Educación Superior Pedagógica públicas y privadas"

Que, es política de la institución formar docente con amplio dominio del conocimiento, de valores morales y actitudes positivas que la calidad educativa lo amerita, y amparados en las normas legales vigentes nacionales que regulan las actividades académicas virtuales, el PEI institucional aprobado mediante la Resolución Directoral N° 100-DG-/IESPP "MFGB"-F y el Reglamento Interno que norman la ejecución de las actividades realizadas, con fines de fortalecer la calidad educativa.

SE RESUELVE:

Artículo Primero. APROBAR los mecanismos para atender las denuncias y / o Reclamos de los estudiantes durante la Emergencia Sanitaria causada por el COVID-19", durante el semestre académico 2020 I y II

Artículo Segundo. Autorizar al administrador ALEJANDRO SÁNCHEZ PURIHUAMÁN, responsable del área de administración, recepcionar los reclamos y/o denuncias y derivarlas al Director General para su tratamiento y fines.

Artículo Tercero. Notificar la presente resolución a al responsable de la Unidad Académica, Bienestar y Empleabilidad, Coordinaciones de Áreas Académicas, Administración, docentes y estudiantes en general

Artículo Cuarto. Encargar al Área de Gestión de Recursos Tecnológicos la publicación de la presente resolución en el sitio web Institucional <http://www.iesppmfgb.edu.pe/> Regístrese, comuníquese y publíquese




M^a Salvador Burga Guevara.
Director de la EESPP "MFGB"
Celular N° 902779933



ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICA PÚBLICA.
"MONSEÑOR FRANCISCO GONZALES BURGA"
FERREÑAFE - REGIÓN LAMBAYEQUE.
LICENCIADA MEDIANTE RESOLUCIÓN MINISTERIAL 357-2020-MINEDU
"Año de la Universalización de la Salud"



MECANISMOS QUE SE HA IMPLEMENTADO PARA ATENDER LAS DENUNCIAS Y / O RECLAMOS DE LOS ESTUDIANTES DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR EL COVID-19",

1-INTRODUCCION:

La EESPP "Monseñor Francisco Gonzales Burga" ubicada en la ciudad capital de la provincia de Ferreñafe, alberga 300 estudiantes aproximadamente, distribuidos en los diversos programas o carreras en educación: Educación Primaria intercultural Bilingüe, Educación Primaria, Computación e Informática, Ciencias Tecnología y Ambiente y Matemática. Las clases durante el semestre académico 2020 I y II se realizan en forma virtual utilizando plataformas virtuales como el Classroom y Meet. Como es usual, y con las características que nos identifica como estudiantes o como docentes, surgen algunos reclamos y/o denuncias por parte de los estudiantes que es necesario recepcionarlos, analizarlos y atenderlos a fin de dar soluciones que satisfagan a las necesidades de los usuarios.

2-POLITICA INSTITUCIONAL:

La EESPP "Monseñor Francisco Gonzales Burga" tiene como política institucional formar docente con amplio dominio del conocimiento, de valores morales y actitudes positivas que la calidad educativa lo amerita.

3-ALACANCE DEL PRESENTE DOCUMENTO: El presente documento alcanza a todos los usuarios de la institución educativa. Son usuarios de la EESPP "Monseñor Francisco Gonzales Burga" los siguientes:

- 300 estudiantes de las diversos programas o carreras que oferta la institución.
- Personal Directivo, Jerárquico y docentes de la institución
- Personal administrativo.
- Público en general.

4-OBJETIVOS: Establecer mecanismos para atender satisfactoriamente los reclamos y/o denuncias presentados por los estudiantes.

5-METAS: atender el 100% de los reclamos y/o denuncias presentados por los estudiantes.

6-BASE LEGAL

Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

Ley N.º 29944, Ley de Reforma Magisterial y su reglamento.

Ley N.º 30057, Ley del Servicio Civil y su reglamento general aprobado por el Decreto Supremo N.º 040-2014-PCM,

decretos legislativos N.º 276, N.º 728 y N.º 1057, así como a los auxiliares de educación, incluidos los contratados, según el artículo 228 del Reglamento de la Ley de Reforma Magisterial.

Resolución Viceministerial N° 157-2020-MINEDU.

7-CONCEPTO DE TERMINOS:

a) Usuario: son todos los estudiantes, personal administrativo, docentes y público en general que no han sido atendido satisfactoriamente.

b) Responsable de la recepción de Reclamos: - Es el servidor administrativo "Administrador" designado por la institución, encargado de recepcionar los reclamos presentados ya sea en forma verbal, o por escrito a través del libro de reclamaciones físico o virtual. El responsable de la recepción de los reclamos, los registra y los envía al director general para su conocimiento y fines.

c) Reclamo: Es la expresión verbal o escrita de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a la atención brindada en los servicios ofrecidos por la institución. Es un acto ágil y gratuito que debe ser atendido a la brevedad posible.

d) Libro de Reclamaciones físico: - Es un libro de actas legalizado y ordenadamente foliado, donde el usuario formula por escrito su reclamo o denuncia. Debe estar ubicado en un lugar visible, accesible y cómodo donde los usuarios pueden expresar por escrito, su insatisfacción por los servicios brindados.

e) Libro de Reclamaciones virtual. – Está constituido por la página web de la institución, es utilizado por el usuario para formular su reclamo o denuncia.

f) Reclamo administrativa. - Es toda disconformidad manifestada por el usuario que no fue atendido satisfactoriamente por alguna dependencia administrativa de la institución.

g) Denuncia administrativa. - Es el acto por el cual el usuario se dirige a la autoridad para poner de su conocimiento acerca de una falta cometida o situación que no se ajustada al derecho por parte de un servidor o funcionario.

8-ACCIONES DE LOS USUARIOS QUE CONSTITUYEN RECLAMOS Y/O DENUNCIAS

- Disconformidad del estudiante por las evaluaciones finales del curso o modulo
- Trato discriminatorio de cualquier índole por parte del docente o compañeros
- Impedimento de entrar a calases virtuales o presenciales antes y después de la hora.
- Trato descortés en la atención al usuario en forma verbal o virtual por el encargado de áreas administrativa.
- Falta de respeto al usuario
- Negar a brindar informacional usuario
- Exigirle el uso del uniforme
- Acciones deshonestas practicadas por estudiante, docente o persona administrativo
- Acciones de acoso etc.
- Brindar información incorrecta o no autorizada al usuario o publico en general.

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

- Negarse a brindar orientación o información verbal, virtual o por escrito al usuario

- Incumplimiento de entrega de sílabos por parte del docente.
- Cobros indebidos por separatas u otros.

- Incumplimiento en la comunicación de resultados de evaluación.
- Entrega de boletas de notas
- Funcionamiento inadecuado de servicios
- Denuncias por acoso u hostigamiento sexual
- Denuncias por maltrato psicológico.
- Denuncias por ciberacoso

9- FORMULACION DEL RECLAMO

Los usuarios pueden formular su reclamo bajo las siguientes modalidades:

- a) En forma verbal a través de la red virtual, directamente con la docente u su jefe inmediato o el que haga las veces.
- b) Por escrito: formulando su reclamo en el libro de reclamaciones
- c) Por vía virtual: entrando a la página <http://www.iesppmfgb.edu.pe/libro-de-reclamaciones/> de la institución y llenando el formato elaborado para la formulación virtual del reclamo.

10- MECANISMOS PARA SOLUCIONAR LOS RECLAMOS:

10.1. Recepción de los reclamos: Los reclamos pueden ser recepcionados en forma verbal o a través del libro de reclamaciones en forma escrita o virtual.

- a) Reclamos Verbales de índole académico: los coordinadores de las áreas académicas, el jefe de Unidad Académica, recepcionarán reclamos verbales por parte de los estudiantes, su registro se realizara en un libro o cuaderno destinado para tal fin, y buscarán la solución inmediata con el docente de área, coordinadores o jefatura inmediata según el caso.
- b) Reclamos verbales administrativos: son recepcionados por el administrador de la institución quien registra en un libro o cuaderno destinado para tal fin y busca la solución inmediata del reclamo administrativo.
- c) Reclamos recepcionados mediante el libro de reclamaciones en físico o virtual:
 - El Administrador es el encargado de recepcionar los reclamos, analizarlos, codificarlos y registrarlos y enviarlos al despacho del director para su conocimiento y fines.
 - El Director recepciona los reclamos, los analiza, y los deriva a la autoridad inmediata superior, en el caso de reclamos por estudiantes (disconformidad de notas, con docentes u otro reclamo de índole académico), serán remitido a la Jefatura de Unidad académica para su conocimiento y fines.
 - El Jefe de Unidad Académica; El Jefe de Unidad Académica recepciona el reclamo del estudiante por parte del director, los analiza y los deriva al coordinador del área correspondiente, para su conocimiento y fines
 - El Coordinador del Área académica, recepciona el reclamo de la Unidad Académica y coordina por escrito con el docente o docentes a fin de buscar o darle una solución al problema.
 - Los reclamos de índole administrativo presentando por disconformidad en la atención administrativa por el encargado del área administrativa, el reclamo será derivado al área de administración para el tratamiento correspondiente.

- 10.2. ATENCION DEL RECLAMO: Recibido el reclamo por el docente, tiene 3 días hábiles para dar una respuesta sustentada en evidencias la solución o negación al reclamo.
- 10.3. De no lograr satisfacer la petición del estudiante. Este reiniciara un nuevo trámite procediendo de acuerdo a la ley, en las autoridades competentes.
- a) Interceder para que el servidor objeto del reclamo corrija la acción negativa.
 - b) Solicitar al servidor objeto del reclamo extienda las disculpas del caso al usuario reclamante "Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016" "Año de la Consolidación del Mar de Grau".
- 10.4. En el caso de presentarse denuncias por parte de los estudiantes sobre acoso, cobros indebidos u otros actos inmorales, mediante Resolución Directoral se designará una comisión conformada por las autoridades competentes para iniciar las investigaciones del caso, formular el informe y ser denunciado ante la entidad correspondiente de acuerdo a ley.

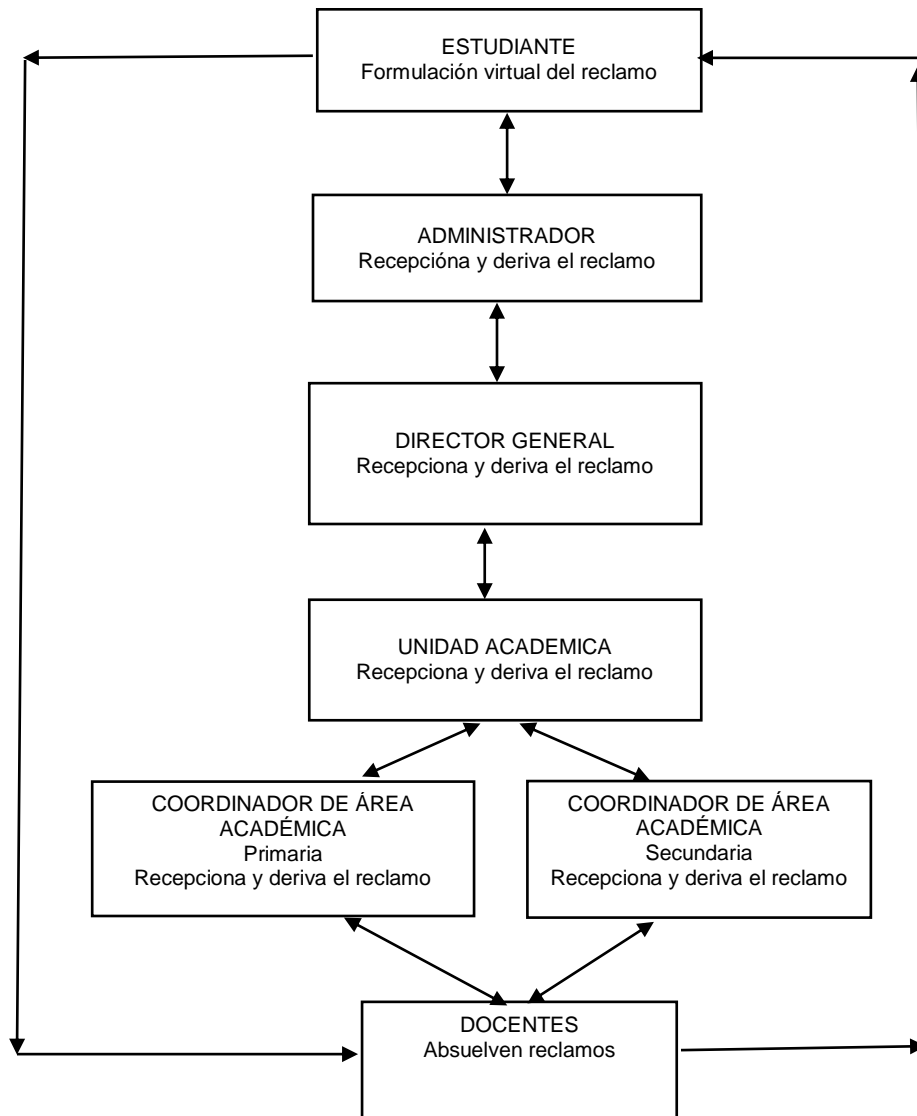
Ferreñafe noviembre 2020.




Ma. Salvador Burqa Guevara.
Director de la EESSPP "MFGB"
Celular N° 902779933

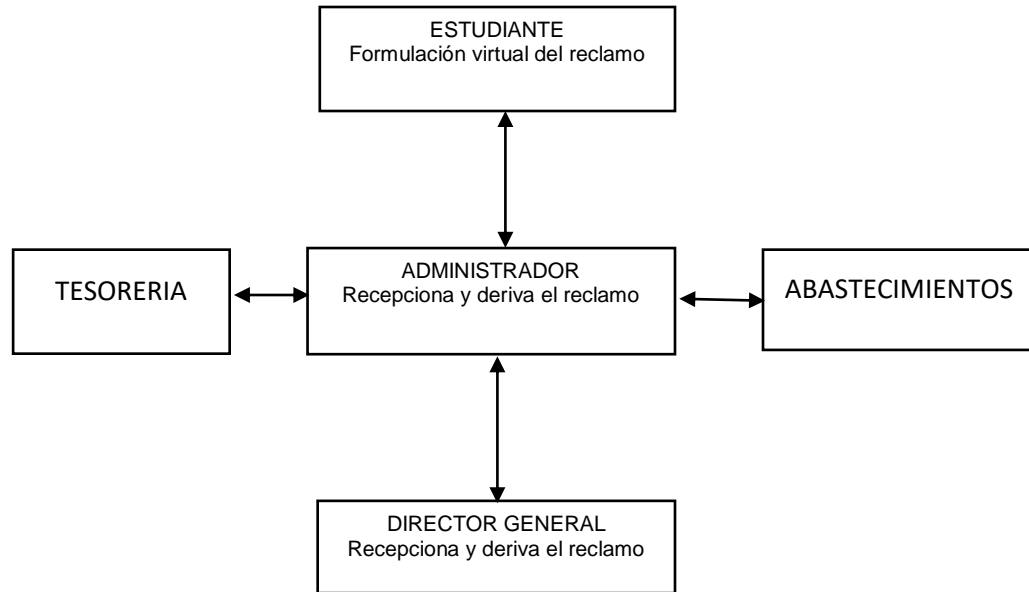
DIAGRAMA DE LOS MECANISMOS PARA ATENDER LAS DENUNCIAS Y / O RECLAMOS DE LOS ESTUDIANTES DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR EL COVID-19”,

A- DENUNCIAS Y / O RECLAMOS DE INDOLE ACADEMICO




M^c. Salvador Burqa Guevara.
Director de la EESPP "MFGB"
Celular N° 902779933

B- DENUNCIAS Y / O RECLAMOS DE ÍNDOLE ADMINISTRATIVO




M^a Salvador Burqa Guevara.
Director de la EESPP "MFGB"
Celular N° 902779933

