



PERÚ

Ministerio
de Educación



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO “PERUANO ESPAÑOL”

2022

MANUAL DE RECLAMOS Y QUEJAS



LIBRO DE RECLAMACIONES



AREQUIPA - CARAVELÍ
BELLA UNIÓN

PRESENTACIÓN

La Dirección General del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Peruano Español", pone a disposición al Ministerio de Educación, Gerencia Regional de Educación Arequipa y Comunidad Educativa, el Manual de quejas y reclamos, el mismo que fue elaborada en forma conjunta y coordinada con toda la comunidad educativa.

El IESTP Peruano Español tiene como objetivo facilitar el acceso a un servicio educativo de calidad a la población; en ese sentido y teniendo en cuenta que en la difusión y/o administración de los procedimientos intervienen varios actores (nuestros clientes) puede existir asimetría informativa que impida lograr los objetivos, por lo que se considera pertinente establecer un mecanismo mediante el cual los mismos manifiesten su disconformidad, relacionada los servicios recibidos; a fin de reducir, corregir, promover o eliminar las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.

En ese sentido es importante dar a conocer el procedimiento mediante el cual pueden realizar sus reclamos, con la finalidad que se realicen las gestiones correspondientes dentro de las competencias de cada una de las áreas involucradas, buscando la atención inmediata y la corrección del mismo.

I. DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN:

Institución educativa	:	IEST “Peruano Español”
Nivel de formativo	:	Profesional Técnico
Modalidad	:	Semipresencial
Resolución de creación	:	R.M. N° 0045-2002-ED
Código Modular	:	1274364
Región	:	Arequipa
GRE	:	Arequipa
Distrito	:	Bella Unión
Provincia	:	Caravelí
Dirección Principal	:	Sector la Capilla S/N
Teléfono	:	972402972
E-mail	:	mesadepartesiestppe2021@gmail.com

II. MARCO LEGAL

- 2.1. Constitución Política del Perú.
- 2.2. Ley N° 28044 Ley General de Educación.
- 2.3. Ley N° 27815. Ley de Código de Ética de la Función Pública.
- 2.4. Ley N° 29571. Ley de protección y defensa
- 2.5. Resolución de Secretaría General N° 311-2017.MINEDEU. Aprueba los Lineamientos Generales de los Institutos de Educación Superior.
- 2.6. Ley N° 30512 Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de Carrera Pública de sus Docentes.
- 2.7. Decreto Legislativo N° 276. Ley de Bases de la carrera administrativa.
- 2.8. D.S. N° 10-2017-ED. Reglamento de la Ley 30512.
- 2.9. Ley N° 27444 Ley de Procedimientos Administrativo General
- 2.10. Ley N° 28740 Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa.
- 2.11. D.S. N° 028-2007-ED. Reglamento de Gestión de Recursos Propios y Actividades Productivas y Empresariales en Instituciones Educativas Públicas
- 2.12. R.V.M. N°037-2022 MINEDU “Orientaciones para el desarrollo del servicio educativo en los Centros de Educación Técnico-Productiva, e Institutos y Escuelas de Educación Superior, en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19”

IDENTIDAD INSTITUCIONAL

3.1. MISIÓN INSTITUCIONAL

“Contribuir al desarrollo equitativo y sostenible de los sectores de producción agrícola, agroindustrial y de Gestión Empresarial local, regional y nacional; formando técnicos y profesionales técnicos en fruticultura y olivicultura, innovadores y solidarios, con espíritu emprendedor y mentalidad empresarial, brindando una educación teórica – práctica integral de calidad, y fomentando valores de una cultura de excelencia”.

3.2. VISIÓN INSTITUCIONAL

“Ser una institución educativa sólida, licenciada y auto sostenible, orientada a la formación integral de jóvenes, desarrollando un plan curricular por Competencias permanentemente actualizado y adecuado a las necesidades de desarrollo de los referentes Productivos, en las ramas de Producción de Frutales y Olivo, Procesamiento de Frutales y Olivo y Gestión de Frutales y Olivo en las actividades económicas Locales, Regionales y Nacionales”.

3.3. VALORES INSTITUCIONALES

Compromiso:

Ser proactivos, eficientes y perseverantes para cumplir nuestro rol y objetivos propuestos.

Respeto:

Es el valor moral más importantes del ser humano, pues es fundamental para lograr una armoniosa interacción social, por ello nuestra institución vela por el respeto como instrumento que posibilita la valoración de sus miembros, acción que consolida nuestra unidad.

Honestidad:

También llamado honradez es el valor de decir la verdad, ser decente, reservado, razonable, justo y honrado. Desde un punto de vista importante es una cualidad humana que consiste en actuar de acuerdo como se piensa y se siente. Se refiere a la cualidad con la cual se designa a aquella persona que se muestra, tanto en su obrar como en su manera de pensar, como justa, recta e íntegra.

Justicia:

Justicia consiste en dar a cada uno lo que le corresponde y lo que se le merece de acuerdo a su capacidad y calidad humana, respetando los derechos de las personas y en hacer respetar sus propios derechos. Es un valor determinado como bien común por la sociedad y mantiene la armonía entre sus integrantes.

Responsabilidad:

Este valor nos permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de nuestros actos y estamos comprometidos a:

Cumplir con la Misión de la Institución y promover la Visión.

Conocer, observar y cumplir los reglamentos y políticas institucionales.

Cumplir con los compromisos adquiridos y las obligaciones propias de nuestra función, así como con nuestras obligaciones ciudadanas.

Vocación de servicio:

Implica una disposición permanente para dar oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos asignados.

Emprendimiento

El emprendimiento permitirá desarrollar con esfuerzo y haciendo frente a diversas dificultades, con la resolución de llegar a un determinado punto. El término proviene del francés '*entrepreneur*', que significa pionero: se refiere a la capacidad de docentes, funcionarios y personal administrativo de realizar un **esfuerzo adicional con el propósito de alcanzar una meta**. Los expertos sostienen que los emprendedores deben contar con ciertas capacidades para tener éxito: flexibilidad, dinamismo, creatividad, empuje, etc. Se trata de valores necesarios ya que los emprendimientos se enfrentan a todo tipo de dificultades y quien los impulsa debe estar en condiciones de adaptarse a una realidad cambiante.

III. POBLACIÓN INVOLUCRADA EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO**4.1. Programas de estudios**

N°	PROGRAMAS DE ESTUDIOS	DURACIÓN	NIVEL
01	FRUTICULTURA Y OLIVICULTURA	3 Años	Profesional Técnico

4.2. Personal Directivo, Jerárquicos, docentes y administrativos

N°	PERSONAL	TOTAL
01	Directivo	01
02	Gestión Pedagógica	03
03	Docentes	05
04	Administrativos	03

IV. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

El IESTP Peruano Español mediante sus canales de reclamos y quejas, de puede ir mejorando los servicios educativos, administrativos continuamente.

El estudio situacional Institucional permite:

- a. Evaluar en qué medida la organización del IESTP “Peruano Español” permite resolver necesidades académicas, de bienestar y empleabilidad, de gestión institucional, de gestión de proyectos productivos y de investigación e innovación.
- b. Formular recomendaciones y soluciones correctivas que permitan introducir cambios y mejoras en la organización. En los cuadros posteriores se muestran los problemas.

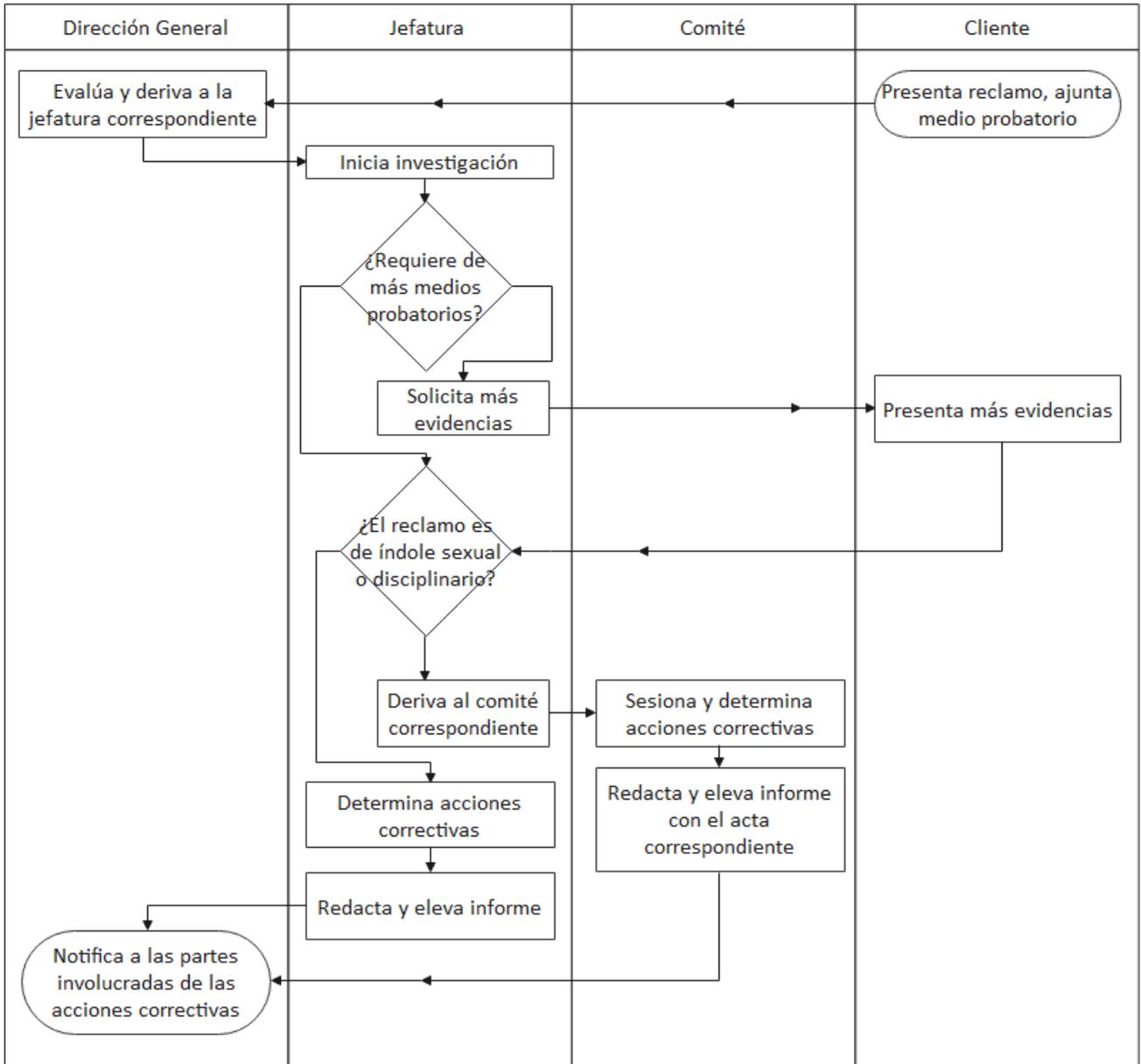
V. DEFINICIONES

- **ÁREA RESPONSABLE:** Oficina o Gerencia que tiene la competencia, de acuerdo al Manual de Organización y Funciones (MOF), de realizar las acciones pertinentes para la atención de los reclamos.
- **CLIENTE:** Toda persona natural que haya recibido atención por parte el IESTP Peruano Español, habiendo accedido a los programas o participado de ellos de manera directa o indirecta
- **LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL:** Formato para recepcionar reclamos relacionados a la insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado en las entidades y organismos, proyectos y programas del Estado, cuyas actividades se realizan en virtud de potestades administrativas, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3° del D.S.N° 042-2011-PCM (Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones).
- **RECLAMO:** Manifestación que un cliente realiza al IESTP Peruano español. a través del ENLACE o Libro de Reclamaciones virtual, mediante el cual expresa una disconformidad relacionada los servicios recibidos, previa sustentación y documentación (escritos, videos, audios)

VI. PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Inicio del procedimiento</p> <p>Ingresar al enlace https://forms.gle/pvRk3SYPhwewm8Q9A o apersonarse a secretaria general – mesa de partes - de forma presencial, adjuntando la aumentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de Reclamo • Documentos Probatorios (escritos, fotos, videos y/o audios, etc.) 	CLIENTE
2	La carta presentada pasa a dirección general para ser derivado al área académica y/o al área de bienestar y empleabilidad de la institución.	DIRECCION GENERAL
3	<p>Las áreas correspondientes implementan la investigación y solicitan si es necesario mas documentos probatorios a ambas partes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si los reclamos son solucionables y competen a su área, se implementará una medica correctiva de inmediato. • Si los reclamos son de índole sexual, se derivan al comité de hostigamiento sexual del IESTP • Si los reclamos son de índole disciplinario del docente, se deriva al comité de procedimientos administrativos del IESTP 	<p>JEFATURA DE UNIDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ACADEMICA - BIENESTAR Y EMPLEABILIDAD
4	Se comunica al interesado (cliente) la decisión tomada y se levanta un acta con ambos actores del reclamo.	<p>JEFATURA DE UNIDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ACADEMICA - BIENESTAR Y EMPLEABILIDAD
5	Se eleva el informe a Dirección General, ya sea de las áreas o comités correspondientes, sobre la sesión y acción tomada de acuerdo con las normas vigentes, adjuntando el acta correspondiente, quedando, así como reclamo o queja atendida.	JEFATURAS DE UNIDAD O COMITES
6	Se notifica a las partes involucradas las acciones tomadas mediante documento administrativo	DIRECCION GENERAL

VII. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y/O QUEJAS



**“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

Bella Unión, 22 de Abril del 2022

Resolución Directoral N° 029-2022-IESTP P-E

VISTO, la Resolución Directoral N° 02-2022 – IESTP P-E en la que se designa como jefe de la UNIDAD DE BIENESTAR Y EMPLEABILIDAD a la ING. Edith Jessica Coique Cruz.

CONSIDERANDO:

Que, es política de la Dirección del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Peruano – Español, garantizar el normal desarrollo de las actividades técnico pedagógicas y administrativas de la institución y cautelar la buena marcha de la gestión institucional a fin de garantizar el logro de los objetivos y metas trazadas, brindando un servicio de calidad oportuna y eficiente.



Que mediante ley Nro. 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la carrera pública de sus docentes, su Reglamento, aprobado por D.S. N° 010-2017-MINEDU, que regulan el funcionamiento de los Institutos de Educación Superior. Resolución Viceministerial N° 178-2018-MINEDU, que aprueba “Lineamientos Académicos Generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica” y su modificatoria Resolución Viceministerial N° 277-2019-MINEDU; Resolución de Secretaria General N° 324 – 2017 MINEDU que regula los procesos de encargatura de puestos y de funciones de Directores Generales y responsables de unidades, áreas y coordinaciones de los Institutos de Educación Superior Tecnológica Públicos, la Resolución Viceministerial N° 225 -2020 MINEDU “Disposiciones que regulan los procesos de encargatura de puesto y de funciones de Director o Directora General y puestos de Gestión Pedagógica de los Institutos y Escuelas de Educación Superior Tecnológica Públicos”, la Resolución Viceministerial N° 226-2020 MINEDU “Disposiciones que regulan los procesos de contratación de docentes, asistentes y auxiliares y de renovación de contratos en Institutos y Escuela de Educación Superior Tecnológica Públicos”, Resolución Viceministerial 037 – 2022 – MINEDU “Orientaciones para la implementación del retorno progresivo a la presencialidad y/o semipresencialidad del servicio educativo en los Centros de Educación Técnico-Productiva e Institutos y Escuelas de Educación Superior, en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID-19”, Resolución Directoral N° 001-2022-IESTP P-E., que aprueba el “Manual de Organización y Funciones del IESTP Peruano Español 2022” y Resolución Directoral N° 002-2022-IESTP P-E que aprueba el “Reglamento Institucional del IESTP Peruano Español 2022”

SE RESUELVE:

Artículo 1°: MODIFICAR el artículo 1° de la RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 013-2022-IESTP P-E en el que se conforma el Comité de Procesamiento Administrativo Disciplinario del Docente del IESTP Peruano Español 2022, tal como se muestra a continuación:



PERÚ

Ministerio
de Educación

Dirección de Educación Superior
Tecnológica y Técnico Productiva

Gerencia Regional de
Educación de Arequipa

Instituto de Educación Superior
Tecnológico Público Peruano Español

Miembros titulares:

- 1° Jefe de Área Administrativa
- 2° Jefe de Unidad Académica
- 3° Un docente del IES

CPC Olga Musaja Marca
Ing. Andrés Celso Chura Bravo
Ing. Elizabeth Antonia Miranda Barrios

Miembro Suplente

- 1° Coordinador Académico
- 2° Jefe de Bienestar y Empleabilidad
- 3° Un docente del IES.

Prof. Tec. Michael Fernando Roque Canales
Ing. Edith Jessica Colque Cruz
Bach. Angela María Miranda Roque

Artículo 2°: **COMUNICAR** a cada integrante del Comité de Procesamiento Administrativo Disciplinario del Docente del IESTP P-E 2022, el cumplimiento de sus funciones descritas en los demás documentos normativos de la Institución.

Artículo 3°: **DISPONER** su publicación y el conocimiento del presente acto resolutivo entre todos los entes que conforman EL IESTP Peruano Español.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



M.Sc. Ing. CIP. Alberto Emmanuel Nina Quispe
Registro 182782 - AGRÓNOMO
DIRECTOR GENERAL
I.E.S.T.P. PERUANO ESPAÑOL

**“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

Bella Unión, 30 de Marzo del 2022

Resolución Directoral N° 013-2022-IESTP P-E

VISTO, el ACTA N° 004-2022 de fecha 29 de Marzo del 2022, conformación del Comité de Procedimiento Administrativos disciplinario del Docente, normado por la Resolución Ministerial N° 553-2018- MINEDU

CONSIDERANDO:

Que, es responsabilidad básica de la Gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Peruano – Español, brindar un Servicio Educativo de calidad, así como establecer los Lineamientos de Gestión Institucional para orientar a los componentes de toda la Comunidad Educativa del IESTP P-E, acogiéndonos a las normas y directivas del Ministerio de Educación, Gobiernos Regional de Arequipa y la Gerencia Regional de Educación de Arequipa.

Que, es política de la Dirección del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Peruano – Español, garantizar el normal desarrollo de las actividades técnico pedagógicas y administrativas de la institución y cautelar la buena marcha de la gestión institucional a fin de garantizar el logro de los objetivos y metas trazadas, brindando un servicio de calidad oportuna y eficiente.

Que, mediante ley Nro. 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la carrera pública de sus docentes, su Reglamento, aprobado por D.S. N° 010-2017-MINEDU, que regulan el funcionamiento de los Institutos de Educación Superior. Resolución Viceministerial N° 178-2018-MINEDU, que aprueba “Lineamientos Académicos Generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica” y su modificatoria mediante la Resolución Viceministerial N° 277-2019-MINEDU y Resolución Ministerial N° 553-2018-MINEDU donde aprueba la Norma técnica que regula el procedimiento administrativo disciplinario.

SE RESUELVE:

Artículo 1°: CONFORMAR el Comité de Procesamiento Administrativo disciplinario del Docente, acorde con la Resolución Ministerial N° 553-20218 – MINEDU

Miembros titulares:

- 1° Jefe de Área Administrativa
- 2° Jefe de Unidad Académica
- 3° Un docente del IES

- CPC Olga Musaja Marca
- Ing. Andrés Celso Chura Bravo
- Ing. Elizabeth Antonia Miranda Barrios

**Miembro Suplente**

1° Coordinador Académico

Prof. Tec. Michael Fernando Roque Canales

2° Jefe de Bienestar y Empleabilidad

Ing. Isaac Ccallo Cahuana

3° Un docente del IES.

Bach. Angela Maria Miranda Roque

Artículo 2°: ENCARGAR Y NOTIFICAR la presente resolución a los miembros del Comité de Procesamiento Administrativo disciplinario del Docente

Artículo 3°: REMITIR copia de la Resolución Directoral a la GRE Arequipa para su conocimiento y fines pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

[Handwritten Signature]
M.Sc. Ing. C.P. Alberto Emmanuel Nina Quispe
Registro 182782 - AGRÓNOMO
DIRECTOR GENERAL
I.E.S.T.P. PERUANO ESPAÑOL

BELLA UNIÓN - CARAVELI - AREQUIPA

**“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

Bella Unión, 30 de Marzo del 2022

Resolución Directoral N° 011-2022-IESTP P-E

VISTO, el ACTA N° 004-2022 de fecha 29 de Marzo del 2022, conformación del Comité de Intervención Frente al Hostigamiento Sexual (CIFHS) en cumplimiento al Reglamento de la Ley N° 27942 Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual

CONSIDERANDO:

Que, es responsabilidad básica de la Gestión del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Peruano – Español, brindar un Servicio Educativo de calidad, así como establecer los Lineamientos de Gestión Institucional para orientar a los componentes de toda la Comunidad Educativa del IESTP P-E, acogiéndonos a las normas y directivas del Ministerio de Educación, Gobiernos Regional de Arequipa y la Gerencia Regional de Educación de Arequipa.

Que, es política de la Dirección del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Peruano – Español, garantizar el normal desarrollo de las actividades técnico pedagógicas y administrativas de la institución y cautelar la buena marcha de la gestión institucional a fin de garantizar el logro de los objetivos y metas trazadas, brindando un servicio de calidad oportuna y eficiente.

Que, mediante ley Nro. 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la carrera pública de sus docentes, su Reglamento, aprobado por D.S. N° 010-2017-MINEDU, que regulan el funcionamiento de los Institutos de Educación Superior. Resolución Viceministerial N° 178-2018-MINEDU, que aprueba “Lineamientos Académicos Generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica” y su modificatoria mediante la Resolución Viceministerial N° 277-2019-MINEDU y de conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley N° 27942 sobre Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.

SE RESUELVE:

Artículo 1°: **DEROGAR** la R.D. N°036-2022-IESTP P-E que aprueba el Comité de Intervención Frente al Hostigamiento Sexual (CIFHS) Del año 2021

Artículo 2°: **CONFORMAR Y ACTUALIZAR** el Comité de Intervención Frente al Hostigamiento Sexual (CIFHS), acorde sujeción al art. 43 del Reglamento de la Ley 27942, el mismo que estará integrado de la siguiente manera:

REPRESENTANTE DOCENTE	DNI N°	MIEMBROS
Elizabeth Antonia Miranda Barrios	71560458	1er. Miembro
Michael Fernando Roque Canales	45854648	2do. Miembro
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL		
Luzmila Cervantes Vilca	42518833	3er. Miembro
Britchell Eduargo Ccoyllo Chanchhuaña	76404430	4to. Miembro



Artículo 3°: **ENCARGAR** el cumplimiento de la presente resolución a los miembros del Comité de Intervención Frente al Hostigamiento Sexual (CIFHS) acorde a las disposiciones establecidas en la Ley 27942 y su reglamento.

Artículo 4°: **NOTIFICAR** la presente resolución a los miembros designados del Comité de Intervención Frente al Hostigamiento Sexual (CIFHS)

Artículo 5°: **REMITIR** copia de la Resolución Directoral a la GRE Arequipa para su conocimiento y fines pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



M.Sc. Ing. CIP. Alberto Emmanuel Nina Quispe
Registro 182782 - AGRÓNOMO
DIRECTOR GENERAL
I.E.S.T.P. PERUANO ESPAÑOL

BELLA UNIÓN - CARAVELI - AREQUIPA