

DIRECTIVA N° 006 -2022-CAFED-GG

**DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN EL
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL FONDO EDUCATIVO DEL CALLAO**

I. OBJETIVO

Establecer las disposiciones y procedimientos que regulen la recepción, registro, atención y evaluación de reclamos que interpongan ante el Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao – CAFED.

II. FINALIDAD

Asegurar la atención adecuada y oportuna de los reclamos que presentan los usuarios del CAFED, a través del Libro de Reclamaciones.


III. BASE LEGAL

- 3.1 Constitución Política del Perú.
- 3.2 Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, sus modificatorias, normas complementarias y reglamentarias.
- 3.3 Ley N° 27815, “Ley del Código de Ética de la Función Pública, y sus normas modificatorias y reglamentarias”.
- 3.4 Ley N°27613, Ley de la Participación en Renta de Aduanas, modificada por Ley 29775.
- 3.5 Ley N°29626, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2011, donde se crea la Unidad Ejecutora Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao dentro del Pliego Gobierno Regional del Callao.
- 3.6 Ley N°29775, Ley que precisa los Programas a cargo del Fondo Educativo de la Provincia Constitucional del Callao.
- 3.7 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativo General.
- 3.8 Decreto Supremo N°103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 3.9 Decreto Supremo N°123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.10 Decreto Supremo N°007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 3.11 Decreto Supremo N°092-2017-PCM, que aprueba la Política Nacional de la Integridad y Lucha contra la corrupción.
- 3.12 Resolución de Secretaria de Gestión Pública N°001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N°001-2021-PCM-SGP – Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública.
- 3.13 Resolución de Secretaria de Gestión Pública N°004-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N°002-2021-PCM/SGP – Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.


IV. ALCANCE

Las disposiciones y procedimiento contenido en la presente Directiva son de aplicación y cumplimiento obligatorio por parte de todos los órganos y unidades orgánicas del CAFED, que participan en la atención de los usuarios y el proceso de atención de reclamos presentados independientemente de su régimen laboral y/o relación contractual, como resultado de las acciones de sus respectivas competencias.

DISPOSICIONES GENERALES




5.1 El/La Gerente General, o quien haga sus veces, es responsable de la implementación y supervisión del Libro de Reclamaciones (Físico y Virtual) en el Módulo de Mesa de Partes y el portal web institucional del CAFED.




5.2 El/La Gerente General, o quien haga sus veces, designa al personal responsable de actualizar la plataforma virtual del Libro de Reclamaciones, a nivel institucional, así como las respuestas que se cursen a los usuarios como responsable de la Gestión de Reclamos, debiéndose comunicar dicha designación al Gobierno Regional del Callao dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación.

5.3 Las competencias establecidas para el responsable de la Gestión de Reclamos, son las siguientes:




5.3.1. Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de bienes y servicios dentro del ámbito de competencia del CAFED.

5.3.2. Brindar información y asistencia técnica a los ciudadanos que presenten su reclamo en el Libro de Reclamaciones, ya sea en su versión física o mediante la Plataforma Virtual.




5.3.3. Realizar las gestiones del reclamo en la Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones correspondiente al CAFED.


5.3.4. Coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las unidades orgánicas reclamadas.



5.3.5. Mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos del CAFED, de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N°007-2020-PCM.



5.3.6. Brindar y coordinar acciones de capacitación y sensibilización relacionadas con la gestión de reclamos a todo el personal designado a la Gestión de Reclamos del CAFED.



5.3.7. Supervisar la gestión oportuna de los reclamos atendidos a través del Libro de Reclamaciones en físico y en la Plataforma Virtual.

5.3.8. Realizar el registro, habilitación y/o modificación de las credenciales de los usuarios de la Plataforma Virtual de Libro de Reclamaciones, quienes son definidos en las siguientes categorías: Alta Dirección, Responsable de la Unidad Orgánica, Responsable Libro de Reclamaciones de Entidad y Encargado de Sede del Libro de Reclamaciones.

5.4 Los gerentes y sub gerentes o quien haga sus veces, de las diferentes unidades orgánicas comprendidos en el reclamo formulado son responsables de la atención de las mismas mediante análisis de los hechos que lo sustentan y, de ser el caso, de informar sobre las medidas adoptadas a efectos de evitar que hechos similares, motiven en lo sucesivo la formulación de un reclamo.

5.5 El área de sistemas, o quien haga sus veces, es la responsable de brindar el soporte técnico y mantenimiento de la Plataforma Virtual de Libro de Reclamaciones, a través del portal web institucional, garantizando su adecuado y oportuno funcionamiento y realizando las implementaciones pertinentes para el alcance de los objetivos de la presente Directiva, en coordinación con el Gerente General y la Secretaría de Gestión Pública de la PCM a través del Gobierno Regional del Callao.

5.6 El Órgano de Control Institucional es competente para verificar, conforme a las normas que rigen el control gubernamental, el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N°007-2020-PCM, así como en la presente Directiva.

5.7 El reclamo es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

5.8 La Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones, se encontrará a disposición del ciudadano, con el objetivo de permitir que exprese su Insatisfacción o Disconformidad respecto a los bienes y servicios que ofrece el CAFED, en el ejercicio de su función administrativa (Decreto Supremo N°007-2020-PCM), teniendo el ciudadano a su disposición de la Plataforma Virtual y, de manera excepcional, el Libro físico.

5.9 Los usuarios podrán presentar su reclamo en el Libro de Reclamaciones ya sea de manera física o virtual, ante su insatisfacción y disconformidad respecto de la atención de un servicio (atención al ciudadano) u orientación, brindado por el CAFED, en los siguientes supuestos:

- Incumplimiento del orden de atención y/o respeto de las colas.
- Impedimento injustificado del ingreso a la institución.
- No poner a disposición de quien lo requiera, y de manera gratuita, información relativa a requisitos, horarios de atención, etc.
- Negativa a identificarse debidamente frente al usuario, en cualquier instancia.
- No recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por el CAFED.

- f) No obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible.
- g) No recibir información del estado de su trámite.
- h) No recibir del personal del CAFED un trato respetuoso y diligente.
- i) Actos de discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad o cualquier otra condición.
- j) Demora para ser atendido en algún servicio u orientación por parte de CAFED.
- k) No obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.
- l) Barreras arquitectónicas que limiten o dificulten el acceso a las dependencias de la Administración Pública.
- m) Otros de naturaleza similar a los descritos precedentemente.

5.10 No constituirá materia de reclamo, el incumplimiento de los plazos establecidos en un procedimiento administrativo ante el CAFED, en el cual el administrado sea parte, ya que el mismo deberá tramitarse como queja por defecto de tramitación ante el órgano competente, conforme lo previsto en el artículo 169° del TUO de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

5.11 El CAFED es responsable del archivo y custodia del Libro de Reclamaciones en su versión física, de acuerdo a las normas del Sistema Nacional de Archivos.

5.12 La Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones, la cual se encuentra bajo el soporte técnico de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), mantendrá la información de los reclamos tramitados por esta vía por el plazo de tres (3) años.



5.13 Sobre la Acumulación de reclamos en trámite, el Responsable Titular de la gestión de reclamos puede disponer la acumulación de reclamos, con la finalidad de continuar un mismo trámite de donde se emitirá una única respuesta, en el caso de los reclamos presentados por una misma persona coinciden con el CAFED, fecha del evento, y descripción del evento, independiente si los motivos del reclamo son distintos; estos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.

5.14 Sobre la Duplicidad de reclamos resueltos, consta cuando son presentados por una misma persona y coinciden ante el CAFED: descripción del evento, motivo del reclamo y esta situación se haya dado siempre que el reclamo más antiguo que haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención. Para este caso, el responsable del proceso de gestión de reclamos procederá a archivar el nuevo reclamo, comunicando dicha situación a la persona en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles posterior al archivo.







5.15 En el caso del desistimiento del reclamo, si antes de la notificación de la respuesta, la persona puede desistir de continuar con el reclamo, dejando constancia de dicha situación, siempre y cuando el CAFED no haya emitido pronunciamiento sobre el mismo. Ante ello, el responsable del proceso de gestión de reclamos procede a archivar el reclamo.

VI. MECANICA OPERATIVA

Del Libro de Reclamaciones









- 
- 6.1 El Libro de Reclamaciones, es la plataforma virtual que soporta la gestión de reclamos, se encuentra en el Portal Institucional del Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao – CAFED, bajo la asistencia técnica de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), por medio de ella la persona enviará el reclamo utilizando el formulario web que se encuentra en el siguiente link: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=78. Los usuarios de la Plataforma Virtual de Libro de Reclamaciones, quienes son definidos en las siguientes categorías: Alta Dirección, Gerentes y Sub Gerentes de las unidades orgánicas, Responsable del Libro de Reclamaciones, deberán acceder a la Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones, ingresando al link: https://reclamos.servicios.gob.pe/users/sign_in ; para dicho efecto, contarán con la habilitación de sus credenciales, disponiendo de usuario y contraseña, lo que les permitirá el ingreso a la Plataforma Virtual, de acuerdo a su perfil.
- 

Registro del Reclamo

- 
- 6.2 La persona comunica o informa la ocurrencia de un incidente que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido, corresponderá al Encargado del Libro de Reclamaciones procurar su solución, de forma inmediata y de manera previa al registro del reclamo; si el reclamo no fuera solucionado o si la persona insiste en registrar su reclamo, el responsable del Libro de Reclamaciones del CAFED le brindará asistencia técnica, el registro de reclamo no puede ser rechazado.
- 
- 6.3 El ciudadano ingresará a la Plataforma Digital – Libro de Reclamaciones, completará cada uno de los campos requeridos y valores permitidos en la hoja de reclamación; de considerarlo pertinente, el ciudadano adjuntará medios o documentos que faciliten la evaluación del reclamo por el CAFED.
- 
- 6.4 El ciudadano puede solicitar el acceso al Libro de Reclamaciones en su modalidad física, asimismo, puede proceder con el registro de reclamo bajo esa modalidad. Sin embargo, corresponderá al Responsable de la gestión de reclamos el traslado del reclamo del Libro de Reclamaciones Físico a la Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones, con la finalidad que continúe un único registro de reclamos y se garantice la oportuna atención del reclamo registrado.
- 
- 6.5 Una vez ingresados todos los campos requeridos en la Plataforma Virtual, se admitirá el registro y se generará un código alfanumérico.
- 6.6 Automáticamente, el sistema de la Plataforma Virtual notifica el código generado mediante mensaje de texto y remitirá una copia del reclamo al correo electrónico declarado por la persona.
- 
- 

Atención y respuesta al reclamo

6.7 En el CAFED, el Responsable de la gestión de reclamos tiene un plazo no mayor a dos (02) días hábiles, contados desde el registro del reclamo para realizar lo siguiente:

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- a) Determinar si el bien o servicio objeto del reclamo se encuentra bajo las disposiciones legales del Decreto Supremo N°007-2020-PCM.
 - b) Evaluar si el CAFED, es competente para atender y resolver el reclamo dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, el cual comienza a computarse desde el día siguiente de su registro.
 - c) Si el reclamo presentado, no es competencia de CAFED, el responsable de la gestión de reclamos lo derivará a la Entidad pública competente, notificando al ciudadano.
 - d) De verificar que el hecho denunciado, no esté dentro de los supuestos de los supuestos establecidos en el numeral 5.9 de la presente directiva, se derivará a la unidad orgánica reclamada con la finalidad que atienda lo solicitado de acuerdo al proceso de quejas por defecto de tramitación; posteriormente, el responsable de la gestión de reclamos procederá al archivo del registro y se notificará al ciudadano del procedimiento aplicado.
 - e) Al contar con la información necesaria, se derivará el reclamo a la unidad orgánica reclamada cuyo bien o servicio ha sido objeto de reclamo.
 - f) De no contar con la información necesaria o que esta no sea legible, se otorga al ciudadano un plazo único de dos (02) días hábiles para que se subsane la omisión detectada, en cuyo caso se suspenderá el plazo de atención y respuesta. De incumplir con lo requerido, el reclamo se archivará, notificando al ciudadano y reservando su derecho de interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.
 - g) La unidad orgánica, cuyo bien o servicio ha motivado el reclamo, mediante el usuario responsable de la Gestión de Reclamos, será el responsable de dilucidar y analizar los hechos y los medios aportados, luego proyectará la respuesta al reclamo, para lo cual dispondrá de un plazo no mayor a (05) cinco días hábiles.
 - h) El proyecto de respuesta será enviado al Responsable de la Gestión de Reclamos, para su evaluación y posterior notificación al ciudadano. Si el proyecto de respuesta remitido no cuenta con la conformidad del Responsable de la gestión de reclamos, se devolverá el proyecto a la unidad orgánica reclamada, para que se subsane el proyecto de respuesta en un plazo no mayor a un (01) día hábil.
 - i) La respuesta determinará si el reclamo es aceptado o denegado.

- **Aceptado:** si de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona, en el caso de corresponder, se señalarán adicionalmente las medidas correctivas a adoptar y de manera excepcional, se establecerán los medios de restitución del bien o servicio.
- **Denegado:** se aplicará en los casos en los que de manera sustentada se deniegue el reclamo presentado por la persona.

j) Los tipos de respuestas serán los siguientes:

- Derivación por competencia.
- Respuesta para queja/denuncia/otro.
- Respuesta aceptada.
- Respuesta denegada.

Notificación de la respuesta

6.8 El Responsable del proceso de gestión de reclamos, a través de la Plataforma del Libro de Reclamaciones, notificará la respuesta del reclamo por medio de la Plataforma Virtual, el mismo día de expedida la respuesta, al correo electrónico brindado por el ciudadano y dará aviso por mensaje de texto.

6.9 En caso el ciudadano solicite una copia de la notificación de la respuesta en el domicilio declarado, de forma complementaria a la notificación electrónica realizada por medio de la Plataforma, se realizará por única vez a partir del día siguiente de expedida la respuesta, en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles. De haberse registrado un domicilio fuera del territorio nacional, la notificación se efectuará al correo electrónico consignado en el formato de registro de reclamo.

6.10 Sobre la notificación en la sede de la entidad, la persona tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo de atención.

6.11 El término de la distancia para la notificación en el domicilio no estará incluido dentro del plazo de los treinta (30) días hábiles señalado en el artículo 14 del Decreto Supremo N°007-2020-PCM.

VII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

7.1 Los aspectos no previstos en la presente Directiva serán resueltos por el Responsable del Libro de Reclamaciones del CAFED, en cumplimiento de la normativa vigente; asimismo, ante cualquier vacío de las normas contenidas en la presente Directiva, son de aplicación supletoria las normas específicas establecidas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros y Principios del Derecho Administrativo, teniendo en cuenta la naturaleza de los actos y fines de las instituciones involucradas.

VIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

- 8.1 El responsable de la gestión de reclamos, en coordinación con la Gerencia General y a su vez con los responsables designados a nivel del pliego Gobierno Regional del Callao, realizará los procedimientos necesarios tendientes a ejecutar las disposiciones de la Directiva referidas al Libro de Reclamaciones.

IX. RESPONSABILIDAD

- 9.1 El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva, constituyen faltas administrativas disciplinarias cuyo procedimiento se instruirá, sancionará y oficializará de conformidad con las disposiciones establecidas en el Reglamento de la Ley N°30057, Ley de Servicio Civil, aprobado con Decreto Supremo N°140-2014-PCM.

- 9.2 El Responsable de la Gestión de Reclamos, así como los funcionarios y servidores de las unidades orgánicas del CAFED, tienen el deber de atender con eficiencia, eficacia, efectividad y ética al público, brindando un servicio de cordialidad, calidad y amabilidad, de acuerdo a sus competencias establecidas.

- 9.3 El/La responsable de la gestión de reclamos, consolida la información alojada en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", a fin de elaborar un informe de resultados detallado que permita ser utilizado como insumo para las acciones de mejora del CAFED. El informe debe ser dirigido a la Gerencia General, estableciéndose periodicidad semestral para el mismo.










ANEXOS

- Anexo I: Glosario de Términos
Anexo II: Señalética del Libro de Reclamaciones.
Anexo III: Modelo de Hoja de Libro de Reclamación Físico.
Anexo IV: Modelo de Hoja de Libro de Reclamación Virtual.



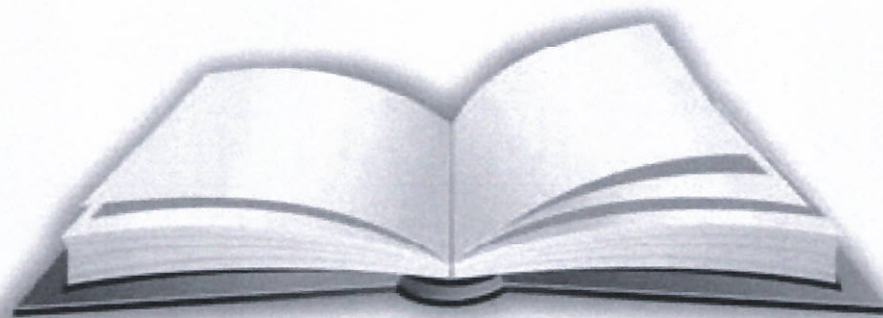
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
CPCC ROSSANA E. GARRIDO OYOLA
Gerente General del CAFED (e)

ANEXO I GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 
- a) **Denuncia:** Es aquella comunicación que da cuenta de un presunto acto de corrupción susceptible de ser investigado en el ámbito administrativo, civil o penal; o presuntos hechos contrarios al ordenamiento legal.
- 
- b) **Reclamo:** Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.
- c) **Hoja de Reclamación:** Es el documento que forma parte del Libro de Reclamaciones, en el que los ciudadanos registran sus reclamos, en modalidad física o virtual, al cual se le asigna un código relativo.
- 
- d) **Incidente:** Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por la persona.
- e) **Libro de Reclamaciones:** Es una plataforma virtual y excepcionalmente se podrá hacer su uso en físico, lo que constituye un mecanismo de participación de la ciudadanía, por el cual los ciudadanos de los servicios brindados por las diferentes entidades del sector público pueden expresar su malestar por el servicio prestado, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.
- 
- f) **Motivos del Reclamo:** Son aquellos aspectos sobre los cuales versan los reclamos, y están directamente relacionados con los conductores de calidad, los mismos que están presentes en la atención y provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, y que su ausencia o inadecuado desarrollo, potencialmente los convierten en reclamos.
- 
- g) **Queja por defecto de Tramitación:** Es toda manifestación efectuada por el ciudadano sobre defectos de tramitación, en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del procedimiento.
- 
- h) **Sede:** Lugar en el que se ubica de manera formal una Entidad o empresa pública, donde existe interacción con personas, ya sea por una atención o prestación del bien o servicio.
- 
- i) **Señalética del Libro de Reclamaciones:** Es un aviso físico (letrero, panel, afiche u otro) en el que se indica la existencia de la Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones, el derecho que poseen las personas para solicitarlo cuando lo consideren conveniente y el plazo de atención.
- 
- 

ANEXO II
SEÑALETICA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Libro de Reclamaciones



Ponemos a su disposición la Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones, a través del cual podrá ejercer su derecho a expresar su insatisfacción o disconformidad respecto de la atención recibida por el Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao – CAFED, en el ejercicio de su función administrativa.

Podrá acceder a registrar su reclamo a través del link: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=78 en donde completará todos los campos del formulario web y recibirá una respuesta en el plazo máximo de 30 días hábiles.

(DECRETO SUPREMO N°007-2020-PCM)

ANEXO III
MODELO DE HOJA DE LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO

COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL FONDO EDUCATIVO DEL CALLAO

LIBRO DE RECLAMACIONES

Hoja de Reclamación N°00_-20__

Fecha:

(día)

(mes)

(año)

1. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO

Nombre:

Domicilio:

DNI/CE:

Teléfono/Celular:

Correo Electrónico:

2. DETALLE DEL RECLAMO:

Firma del Ciudadano

Adjunta documentos al reclamo:

SI

NO

N° de Folios:

Modalidad por la cual se procederá a notificar la respuesta al reclamo:

En la sede donde presenta reclamo

En su domicilio

Por correo electrónico

Por mensaje SMS

La Entidad Pública está obligada a dar atención y respuesta al reclamo en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o virtual (Artículo N°14 - Decreto Supremo N°007-2020-PCM - Disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

En caso el ciudadano haya iniciado un procedimiento ante el CAFED y esté se encuentre paralizado, o hay incumplimiento de los plazos legalmente establecidos, ELLO NO CONSTITUYE UN RECLAMO y corresponde según lo establece el TUO de la Ley N°27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General", presentar una QUEJA por defecto de tramitación, ante nuestra Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario.

ANEXO IV
MODELO DE HOJA DE LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL
LIBRO DE RECLAMACIONES

Fecha:

/ /

Dirigido a:

Mesa de Partes – CAFED

Identificación del Reclamante

DNI

Número de Documento (*):

Nombres (*):

Apellidos (*):

Domicilio / referencia (*):

Teléfono móvil (*):

Teléfono fijo:

Correo (*):

Descripción su reclamo (*):

Archivo:

Ningún archivo seleccionado

PDF, Máximo 20mb

Nota:

- La documentación presentada después de las 04:00 p.m., será considerada presentada al día hábil siguiente con registro de hora 8:00 a.m.
- Los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentados al primer día hábil siguiente, con registro de hora 8:00 a.m.
- (*) Llenar campos obligatorios.