

**Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao –
CAFED
Resolución Gerencial General N° 154 -2022-CAFED/GG**

Callao, 31 de agosto de 2022.

**EL GERENTE GENERAL DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL FONDO EDUCATIVO
DEL CALLAO - CAFED**

VISTOS:

El Memorando N° 313-2021-CAFED/GPP de fecha 20 de abril de 2021; el Memorandum Múltiple N° 031-2022-CAFED-GPP de fecha 04 de julio de 2022; Memorandum N° 127-2022-REGIONCALLAO/CAFED/GAJ de fecha 05 de julio de 2022; Memorandum N° 920-2022-CAFED/GIE de fecha 05 de julio de 2022; Memorandum Múltiple N° 129-2022-CAFED/GA de fecha 06 de julio de 2022; Informe N° 291-2022-CAFED/SGRRHH de fecha 06 de julio de 2022; Informe N° 220-2022-GA/CAFED/SGC de fecha 06 de julio de 2022; Informe N° 1625-2022/CAFED/GA/SGL de fecha 07 de julio de 2022; Informe N° 140-2022-CAFED-GA/SGT de fecha 08 de julio de 2022; Memorandum N° 2424-2022-CAFED/GDE de fecha 08 de julio de 2022; Memorandum N° 5798-2022-CAFED/GA de fecha 08 de julio de 2022; Memorandum N° 701-2022-CAFED/GPP de fecha 13 de julio de 2022; y el Informe N° 295-2022-REGIONCALLAO/CAFED/GAJ, de fecha 27 de julio de 2022, y;

CONSIDERANDO:

Que, en virtud del Memorando N° 0015-2021-CAFED/OCI, la Gerencia de Administración del CAFED solicitó, a través del Memorando N° 0356-2021-CAFED/GA de fecha 26 de enero de 2021, a la Gerencia de Planificación y Presupuesto, formule los procedimientos a seguir para la atención de los reclamos formulados en el Libro de Reclamaciones;

Que, mediante Memorando N° 313-2021-CAFED/GPP de fecha 20 de abril de 2021, la Gerencia de Planificación y Presupuesto, emite opinión favorable respecto al Proyecto de la "Directiva de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Quejas por Defecto de Tramitación del Comité de Administración del Fondo Educativo – CAFED";

Que, con Memorandum Múltiple N° 031-2022-CAFED-GPP de fecha 04 de julio de 2022, la Gerencia de Planificación y Presupuesto solicita, a las Gerencias de Asesoría Jurídica, Administración, Desarrollo Educativo y Gerencia de Infraestructura Educativa, realizar la socialización del Proyecto de Directiva de Gestión de Reclamos en el CAFED; en ese sentido, requiere proporcionen comentarios, opiniones, observaciones, consultas y/o aportes al citado proyecto de Directiva;

Que, mediante Memorandum N° 127-2022-REGIONCALLAO/CAFED/GAJ de fecha 05 de julio de 2022, la Gerencia de Asesoría Jurídica, remite el expediente a la Gerencia de Planificación y Presupuesto, con las respectivas observaciones al Proyecto de la "Directiva de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Quejas por Defecto de Tramitación del Comité de Administración del Fondo Educativo – CAFED". Asimismo, esta Gerencia de Asesoría Jurídica opina que, no sería factible proyectar una Directiva como si recién se estaría implementando, cuando la misma ha sido aprobada en su oportunidad, y que, además, está vigente para la atención adecuada y oportuna de los reclamos que presentan los usuarios del CAFED a través del Libro de Reclamaciones. En ese sentido, recomienda realizar el seguimiento a la Directiva que en esa oportunidad fue aprobada mediante Resolución Gerencial General N° 053-2021-CAFED/GG de fecha 30 de abril de 2021;



Que, con Memorándum N° 920-2022-CAFED/GIE de fecha 05 de julio de 2022, la Gerencia de Infraestructura Educativa, comunica a la Gerencia de Planificación y Presupuesto, expresando que, *no observa en ningún extremo el contenido de la Directiva de Gestión de Reclamos, en ningún extremo;*

Que, mediante Memorándum Múltiple N° 129-2022-CAFED/GA de fecha 06 de julio de 2022, la Gerencia de Administración requiere, a las unidades orgánicas a su cargo, la socialización del Proyecto de Directiva de Gestión de Reclamos en el CAFED;

Que, con Informe N° 291-2022-CAFED/SGRRHH de fecha 06 de julio de 2022, la Sub Gerencia de Recursos Humanos informa a la Gerencia de Administración, que *ha revisado el proyecto de directiva y comunica que no tiene ninguna observación o recomendación adicional que realizar;*

Que, con Informe N° 220-2022-GA/CAFED/SGC de fecha 06 de julio de 2022, la Sub Gerencia de Contabilidad informa a la Gerencia de Administración, que *revisada la propuesta no tiene ninguna sugerencia, observación, modificación y consultas al respecto; por consiguiente, emite opinión favorable a la socialización del proyecto de directiva;*

Que, con Informe N° 1625-2022/CAFED/GA/SGL de fecha 07 de julio de 2022, la Sub Gerencia de Logística informa a la Gerencia de Administración, que *no tiene alguna observación, modificación y consulta respecto al proyecto de directiva en mención;*

Que, con Informe N° 140-2022-CAFED-GA/SGT de fecha 08 de julio de 2022, la Sub Gerencia de Tesorería informa a la Gerencia de Administración, que *no ha encontrado observación alguna al proyecto de directiva denominada: "DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL FONDO EDUCATIVO DEL CALLAO";*

Que, Mediante Memorándum N° 2424-2022-CAFED/GDE de fecha 08 de julio de 2022, la Gerencia de Desarrollo Educativo remite a la Gerencia de Planificación y Presupuesto, las observaciones correspondientes, en el extremo siguiente: 1) *Respecto al OBJETIVO considera que se debe retirar todo lo que concierne a la queja por defecto de tramitación que su naturaleza es distinta a los plazos de atención y en el proyecto no se menciona, además generaría una confusión en su tratamiento, 2) En el literal d) del numeral 6.7 considera que si se opta regular también la queja por defecto de tramitación, debería precisarse que el plazo de tratamiento de la queja debe computarse desde que el órgano competente toma conocimiento. En todos los casos se debe retirar del OBJETIVO, porque su tratamiento es muy limitado, 3) Si se retira lo referido a la queja por defecto de tramitación, también debería ser retirado del Glosario de Términos;*

Que, mediante Memorándum N° 5798-2022-CAFED/GA de fecha 08 de julio de 2022, la Gerencia de Administración remite a la Gerencia de Planificación y Presupuesto, las observaciones correspondientes, en el externo siguiente: 1) Sugiere se modifique la redacción del numeral 5.9 del rubro V a lo siguiente: "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 (...)", 2) Se precise la redacción del numeral j) numeral 5.9 del rubro V debiendo decir "Demora en ser atendido en algún servicio (atención al ciudadano) u orientación por parte del CAFED", 3) Sugiere se modifique la redacción del numeral 5.10 del rubro V debiendo decir: "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", 4) Sugiere que modifique la redacción del numeral 5.14 del rubro V, debiendo decir: "Sobre la duplicidad de reclamos: Se da cuando el mismo hecho ha sido materia de reclamo en dos oportunidades, siendo que el reclamo más antiguo ha sido atendido y el nuevo se encuentre en trámite", 5) Sugiere que se modifique la redacción del numeral 5.15 del rubro V, debiendo decir: "En caso del desistimiento del reclamo, la persona podrá desistirse de

continuar con el reclamo, siempre y cuando, la entidad no haya emitido pronunciamiento respecto al mismo, dejándose constancia de dicha situación (...)", 6) Sugiere se modifique la redacción del literal d) del numeral 6.7 del rubro de Atención y Respuesta al Reclamo, debiendo decir: "De verificarse que el hecho denunciado, no esté dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el numeral 5.9) del rubro IV – ALCANCE del presente, se procederá a derivarlo a la unidad competente con la finalidad que se atienda como queja por defecto de tramitación (...);

Que, a través del Memorándum N° 701-2022-CAFED/GPP de fecha 13 de julio de 2022, la Gerencia de Planificación y Presupuesto remite el expediente a esta Gerencia de Asesoría Jurídica; en ese sentido, propone la modificación a la Directiva de Gestión de Reclamos, Sugerencia y Quejas por defecto de tramitación del CAFED, aprobada con la Resolución Gerencial General N° 053-2021-CAFED/GG; asimismo, precisa que existen mejoras implementadas en el documento y éstas se encuentran enmarcadas en las normas emitidas por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, el Gobierno Regional del Callao y acata lo instado por el Órgano de Control Institucional;

Que, a través del Informe N° 295-2022-REGIONCALLAO/CAFED/GAJ, de fecha 27 de julio de 2022, la Gerencia de Asesoría Jurídica es de opinión favorable, respecto a la modificación de la "DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL FONDO EDUCATIVO DEL CALLAO"; en ese sentido, corresponde continuar con los trámites correspondientes para su aprobación mediante acto resolutivo;


Que, la Unidad Ejecutora Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao – CAFED fue creada en el año 2011, mediante el literal m) de la Vigésima Novena Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29626 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2011, en el Pliego del Gobierno Regional del Callao;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece las disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública; asimismo, establece los alcances, condiciones, roles, funciones, responsabilidades, etapas para la implementación y estandarización del registro, atención, seguimiento y respuesta de los Reclamos interpuesto por los administrados, en las entidades de la Administración Pública;


Que, el artículo 5° de la norma citada, con respecto al Libro de Reclamaciones, dispone que: La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro de reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades. Asimismo, establece que: Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo. Asimismo, el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe);

Que, tal como establece la norma en referencia, las entidades se encuentran obligadas a implementar un Libro de Reclamaciones; esto es, con el propósito de implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública; pudiendo implementar una Plataforma Digital que soporte la Gestión de Reclamos, el cual permita realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos; y por parte de la entidad, efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección;


Que, teniéndose en cuenta que, las Directivas constituyen Dispositivos Legales de carácter interno, en los cuales se establecen los lineamientos y procedimientos que busca facilitar, difundir y orientar la aplicación de leyes, Decretos, Reglamentos, Estatutos, en el marco de un determinado proceso y/o situación. Generalmente una Directiva complementa o precisa, en forma minuciosa, disposiciones contenidas en un Reglamento o una Resolución. En ese contexto, las entidades están facultadas para implementar sistemas operativos, instrumentos normativos de gestión institucional, directivas, reglamentos, proponer políticas y normas internas relacionadas con la administración y la buena marcha institucional;




Que, el numeral 7.1. del artículo 7° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General, establece lo siguiente: *Los actos de administración interna se orientan a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades. Son emitidos por el órgano competente, su objeto debe ser física y jurídicamente posible, su motivación es facultativa cuando los superiores jerárquicos impartan las órdenes a sus subalternos en la forma legalmente prevista.* En ese sentido, las disposiciones emitidas por las unidades orgánicas que conforma el Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao – CAFED, orientadas a la buena marcha institucional, constituyen Actos de Administración, las mismas que se encuentran dentro del ámbito legal;




Que, en ese orden normativo, si tiene que esta Unidad Ejecutora, en su oportunidad a través de la Resolución Gerencial General N° 053-2021-CAFED/GG de fecha 30 abril de 2021, la Gerencia General del CAFED aprobó la **"DIRECTIVA DE GESTIÓN DE RECLAMOS SUGERENCIAS Y QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN EN EL FONDO EDUCATIVO DEL CALLAO - CAFED"**, la misma que se encuentra vigente a la fecha;




Que, en ese sentido, la Gerencia de Planificación y Presupuesto a través del Memorandum N° 701-2022-CAFED/GPP de fecha 13 de julio de 2022, propone la modificación a la Directiva de Gestión de Reclamos, Sugerencia y Quejas por defecto de tramitación del CAFED, aprobada con la Resolución Gerencial General N° 053-2021-CAFED/GG; asimismo, precisando que existen mejoras implementadas en el documento y estas se encuentran enmarcadas en las normas emitidas por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, el Gobierno Regional del Callao y acata lo instado por el Órgano de Control Institucional, en virtud del Memorando N° 0015-2021-CAFED/OCI, que solicita información sobre el Libro de Reclamaciones del CAFED;




Que, de la revisión del Proyecto de Modificación a la directiva denominada: **"DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL FONDO EDUCATIVO DEL CALLAO"**, se ha verificado que la misma, es concordante con el marco legal establecido, el cual tiene como finalidad asegurar la atención adecuada y oportuna de los reclamos que presentan los usuarios del CAFED, a través del Libro de Reclamaciones, teniendo como alcance a todos los órgano y unidades orgánicas del CAFED que participan en la atención de los usuarios y el proceso de atención contractual, como resultado de las acciones de sus respectivas competencias;



Que, la Gerencia de Asesoría Jurídica es de opinión favorable, respecto a la modificación de la **"DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL FONDO EDUCATIVO DEL CALLAO"**, por lo que se deberá continuar con los trámites correspondientes para su aprobación mediante acto resolutivo;



Que, la aprobación de la presente Directiva es competencia de la Gerencia General del CAFED, en atención a las facultades establecidas en el literal n) del Art. 20° de Reglamento de Organización y Funciones – ROF del Comité de Administración del Fondo Educativo Callao – CAFED;



Que, estando a lo expuesto y de conformidad a las atribuciones otorgadas mediante Ordenanza Regional N° 00004-2012, con el Visto Bueno de la Gerencia de Asesoría Jurídica, la Gerencia de Administración, Gerencia de Desarrollo Educativo, Gerencia de Infraestructura

Educativa, Gerencia de Planificación y Presupuesto, Sub Gerencia de Contabilidad y la Sub Gerencia de Tesorería;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DEJAR SIN EFECTO LEGAL, en todos sus extremos, la Resolución Gerencia General N° 053-2021-CAFD/GG de fecha 30 de abril de 2021, conforme a los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. – APROBAR la Directiva N° 006-2022-CAFED “DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL FONDO EDUCATIVO DEL CALLAO” – Primera Modificación, que como anexo es parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO. – ENCARGAR a la Gerencia de Planificación y Presupuesto, el seguimiento y cumplimiento de las medidas y disposiciones establecidas en la presente Directiva.

ARTICULO CUARTO. – PUBLICAR la presente Resolución, en el portal Institucional del Comité de Administración del Fondo Educativo del Callao - CAFED.

REGISTRESE Y COMUNIQUESE



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Rossana E. Garrido Oyola
CPC/ ROSSANA E. GARRIDO OYOLA
Gerente General del CAFED (e)

