



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana
Unidad de Gestión Educativa Local N° 07

Resolución Directoral N°5017-2021-UGEL.07

San Borja, 07 de Julio de 2021

VISTO: El Expediente N° 027309-2021 y el Memorándum N° 161-2021-MINEDU/VMGI/DRELM/UGEL.07/DIR de fecha 01 de julio de 2021, y demás documentos adjuntos en un total de cincuenta y seis (56) folios útiles;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM "Decreto Supremo que establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública" se establece un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida;

Que, el artículo 5-A de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, estipula que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios, entre otros;

Que, mediante Resolución Directoral N° 00805-2021-UGEL07 de fecha 11 de febrero de 2021 se designó al abogado Jorge Luis Manrique Campomanes, como responsable Titular, encargado de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07, y como responsable alterna a la servidora Mary Christie Muñoz Ruiz; Responsable (e) del Equipo de Trámite Documentario;

Que, el artículo 4° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM dispone entre otros, que el 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;

Que, el artículo 5° del mencionado Decreto Supremo establece que la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, señala además que el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE

(www.gob.pe) y, que en el caso de aquellas entidades que aún no han migrado su página web institucional a la Plataforma GOB.PE, deben asegurar el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital desde la referida página web institucional, en tanto dure el periodo de migración correspondiente, conforme a los plazos establecidos en el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital, finalmente dispone que, en el caso de las entidades de la Administración Pública que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos;

Que, asimismo, el literal d) del artículo 7° del Decreto Supremo precitado establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, mediante Memorándum N° 161-2021-MINEDU/VMGI/ DRELM/UGEL.07/DIR de fecha 01 de julio de 2021 la Dirección de la UGEL 07 dispone que se modifique la Resolución Directoral N° 00805-2021-UGEL07 designando a los servidores civiles Titular y Alterno responsables del Proceso de Gestión de Reclamos en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07 – San Borja;

Que, en consecuencia y, atendiendo a lo dispuesto por el Órgano de Dirección en el Memorándum N° 161-2021-MINEDU/VMGI/DRELM/UGEL.07/DIR es necesario designar al Responsable Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos – “Libro de Reclamaciones”, de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07 – San Borja;

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación aprobado por D.S. N° 001-2015-MINEDU, la Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU que aprueba el Manual de Operaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana y en la Resolución Directoral Regional N° 1968-2020-DRELM por la cual se ratifica en el cargo a la Directora de la UGEL 07;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- MODIFICAR la Resolución Directoral N° 00805-2021-UGEL07 de fecha 11 de febrero de 2021, sobre designación de responsables Titular y Alterno encargados de asegurar el correcto cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos – “Libro de Reclamaciones” de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07 – San Borja.

Artículo 2°.- En consecuencia, **DESIGNAR** como Responsable Titular y Alterno encargados de asegurar el correcto cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos – “Libro de Reclamaciones” de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07 – San Borja, a los siguientes servidores:

Abog. Jorge Luis MANRIQUE CAMPOMANES
Jefe del Área de Asesoría Jurídica

Titular

CPC. Magali Patricia CORDOVA TAPIA
Directora de Sistema Administrativo II del Área De Administración

Alterno

Artículo 3°.- DESIGNAR a los responsables de la custodia del Libro de Reclamaciones en las sedes de la UGEL 07, conforme al siguiente detalle:

SERVIDOR	CARGO	FUNCIÓN
Mary Christie Muñoz Ruiz	Responsable del Equipo de Trámite Documentario y Archivo	Encargada de la custodia del Libro de Reclamaciones en la Sede San Borja.
Blanca Viviana Maguiña Aguilar	Jefe del Área de Gestión de la Educación Básica Alternativa y Técnico Productiva	Encargada de la custodia del Libro de Reclamaciones en la Sede Surco.

Artículo 4°.- NOTIFICAR a los servidores civiles designados mediante los artículos 1° y 3°, así como a las Áreas y Equipos de esta Sede Institucional la presente Resolución Directoral para su conocimiento y fines pertinentes.

Artículo 5°.- DISPONER la publicación de la presente Resolución Directoral en la página web de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07.

Regístrese y Comuníquese,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

Lic. GLORIA MARIA SALDAÑA USCO
Directora del Programa Sectorial II
UGEL 07 – San Borja