



Resolución Directoral

N° 00137-2024-UGEL07

Lima, 11 de enero de 2024

VISTOS: El Expediente E-SINAD N° DIR2024-INT-0001596 y demás documentos adjuntos en un total de un (01) folio útil;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 191° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, establece que las UGEL de Lima Metropolitana constituyen instancias de gestión educativa descentralizadas de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - DRELM;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 215- 2015-MINEDU, se aprobó el Manual de Operaciones de la DRELM, documento de gestión de carácter técnico y normativo, que establece en su artículo 33° que las UGEL de Lima Metropolitana son responsables de ejecutar las acciones e implementar las acciones para garantizar la adecuada prestación del servicio educativo, en el ámbito de su jurisdicción; cuenta con autonomía administrativa, económica y presupuestal, conforme a la normativa aplicable, estableciendo además su estructura orgánica y sus funciones; asimismo, el artículo 36° del referido dispositivo establece que la Dirección de la UGEL está a cargo de un Director, quien es la máxima autoridad administrativa;

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, la gestión de reclamos contribuye a la mejora de la atención y prestación de los bienes y servicios brindados por las entidades y empresas públicas, ya que constituye una fuente de información para identificar problemas en la ejecución de los procesos vinculados con la prestación de dichos bienes y servicios, de manera que permita, de acuerdo al modelo para la gestión de la calidad de servicios5 y con el compromiso de la Alta Dirección y los/las

EXPEDIENTE: DIR2024-INT-0001596 CLAVE: 211494

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx



servidores civiles⁶ de la entidad y empresa pública, implementar mejoras que garanticen la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, priorizando así la generación de valor público en beneficio de las personas;

Que, con el 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 literal d) artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece 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 Responsable titular y alerno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, mediante Resolución Directoral N° 0004-2024-UGEL.07 de fecha 04 de enero de 2024, se encarga al abogado **Ronald Ángel Castro Pérez** como Jefe (e) del Área de Asesoría Jurídica por el periodo comprendido del 02 de enero al 31 de diciembre de 2024 y, mediante el MEMORANDUM N° 00002-2024-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL07/DIR de fecha 03 de enero de 2024, la titular de la UGEL 07 solicita proyectar el acto administrativo de designación del responsable titular y alerno del Proceso de Gestión de Reclamos – “Libro de Reclamaciones” de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07 – San Borja a partir del 02 de enero al 31 de diciembre de 2024 y/o hasta nueva disposición, recayendo el cargo de titular al **Abg. Ronald Ángel Castro Pérez** y alerno a la **C.P.C. Magali Patricia Córdova Tapia**;

Que, el artículo 17° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General” plantea la eficacia anticipada del acto administrativo, cuando el acto administrativo sea más favorable a los administrados, no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto exista el supuesto de hecho justificativo para su adopción;

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, la Resolución Directoral Regional N° 1968-2020-DRELM por la cual se ratifica en el cargo a la Directora de la UGEL 07 y lo establecido en el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DESIGNAR con eficacia anticipada al 02 de enero de 2024, hasta el 31 de diciembre de 2024 y/o nueva disposición de Dirección como Responsable Titular y Alerno encargados del Proceso

EXPEDIENTE: DIR2024-INT-0001596

CLAVE: 211494

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx



de Gestión de Reclamos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07, a los siguientes servidores:

Abog. Ronald Ángel Castro Pérez Jefe (e) del Área de Asesoría Jurídica	Titular
CPC. Magali Patricia Córdova Tapia Directora de Sistema Administrativo II del Área de Administración	Alternativo

Artículo 2.- DESIGNAR con eficacia anticipada al 02 de enero de 2024, a los responsables de la custodia del Libro de Reclamaciones en las sedes de la UGEL 07, hasta el 31 de diciembre de 2024 y/o nueva disposición de Dirección, conforme al siguiente detalle:

SERVIDOR	CARGO	FUNCION
Mauricio José Vargas Verastegui	Coordinador (e) del Equipo de Trámite Documentario y Archivo	Encargado de la custodia del Libro de Reclamaciones en la Sede San Borja.
Bianca Viviana Maguiña Aguilar	Jefa 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 3.- NOTIFICAR a los servidores civiles designados en los artículos precedentes, a las Áreas y Equipos de esta Sede Institucional la presente Resolución Directoral, así como a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe y a la Secretaría General del Ministerio de Educación, para su conocimiento y fines pertinentes.

Artículo 4.- ENCARGAR, al Equipo de Tecnologías de la Información, la publicación de la presente resolución en el Portal institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07 (www.ugel07.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

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

GMSU/DUGEL.07
RACP/J(e)AAJ
CFCI/AAAJ
05/01/2024

EXPEDIENTE: DIR2024-INT-0001596 CLAVE: 211494

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx

