



# Resolución Directoral Ejecutiva

## N° 00005-2023-MINEDU/VMGI/PEIP-EB/DIEJE

Lima, 23 de enero de 2023

### VISTOS:

i) El Informe N° 00001-2023-PEIP/DIEJE-OA-CTDO emitido por la Coordinadora en Servicio al Ciudadano y Trámite Documentario de la Oficina de Administración del PEIP Escuelas Bicentenario; ii) El Memorando N° 00039-2023-PEIP/DIEJE-OA emitido por la Oficina de Administración; y iii) El Informe N° 00011-2023-PEIP/DIEJE-OAJ emitido por Oficina de Asesoría Jurídica; y

### CONSIDERANDO:

Que, a través del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, disponiendo, el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 4.1 del artículo 4 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, 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. Este puede versar sobre trato profesional durante la atención, información, tiempo de atención, acceso a la prestación de bienes y servicios, resultado de la gestión o atención, confianza de la entidad antes las personas, entre otros;

EXPEDIENTE: CTDO2023-INT-0008083 CLAVE: 22187F

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\\_1/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_1/VDD_ConsultaDocumento.aspx)



Que, el numeral 5.1 del artículo 5 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM señala 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, 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 coadyuvan a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, de acuerdo al literal d) del artículo 7 del mencionado Decreto Supremo, la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública, o quien esta delegue, tiene entre otras responsabilidades, 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, comunicando dicha designación a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe); debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación;

Que, mediante Decreto Supremo N° 011-2020-MINEDU, se crea el Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario (en adelante PEIP Escuelas Bicentenario), con el objeto de ejecutar una cartera de inversiones constituida por setenta y cinco proyectos de inversión de las Instituciones Educativas de Lima Metropolitana y de las Instituciones Educativas Emblemáticas ubicadas en ocho departamentos y la Provincia Constitucional del Callao;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 338-2020-MINEDU se aprobó el Manual de Operaciones del PEIP Escuelas Bicentenario (en adelante MOP del PEIP Escuelas Bicentenario), que establece en su artículo 2 que es un Proyecto Especial que cuenta con autonomía técnica, económica, financiera y administrativa, en el marco del Decreto de Urgencia N° 021-2020;

Que, a través de la Resolución Directoral Ejecutiva N° 024-2021-MINEDU/VMGI-PEIP-ESCUELAS BICENTENARIO de fecha 24 de mayo de 2021, se designaron a los actuales responsables titular y alterno del Libro de Reclamaciones del PEIP Escuelas Bicentenario;

Que, mediante el Informe N° 00001-2023-PEIP/DIEJE-OA-CTDO, la Coordinación de Servicio al Ciudadano y Trámite Documentario de la Oficina de Administración sustenta la propuesta de designación del nuevo responsable titular del Libro de Reclamaciones del PEIP Escuelas Bicentenario;

Que, a través del Informe N° 00011-2023-PEIP/DIEJE-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión legal favorable para la designación del nuevo responsable titular y alterno del Libro de Reclamaciones del PEIP Escuelas Bicentenario;

EXPEDIENTE: CTDO2023-INT-0008083 CLAVE: 22187F

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\\_1/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_1/VDD_ConsultaDocumento.aspx)



Que, de acuerdo con los artículos 7 y 8 del MOP del PEIP Escuelas Bicentenario, el/la directora(a) Ejecutivo(a) es la máxima autoridad administrativa del PEIP, responsable de la dirección y administración general, quien ejerce funciones ejecutivas, de administración y representación del PEIP, encontrándose entre sus funciones la de emitir los actos resolutive de su competencia;

Contando con los vistos de la Oficina de Administración y la Oficina de Asesoría Jurídica; y

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; el Decreto Supremo N° 011-2020-MINEDU que creó el Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario; y, la Resolución Ministerial N° 338-2020-MINEDU que aprobó el Manual de Operaciones del Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Dejar sin efecto la Resolución Directoral Ejecutiva N° 024-2021-MINEDU/VMGI-PEIP-ESCUELAS BICENTENARIO, aprobada con fecha 24 de mayo de 2021, donde se designan como responsables titular y alterno del Libro de Reclamaciones del Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario, a los siguientes servidores:

- Edgar Edinson Pérez López – Coordinador en Servicio al Ciudadano y Trámite Documentario de la Oficina de Administración, como Responsable Titular.
- Patricia Soledad Clausen Olivares – Analista de Servicio al Ciudadano y Trámite Documentario de la Oficina de Administración, como Responsable Alterno.

**Artículo 2.-** Designar como responsables, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones del Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario, a los siguientes servidores:

- Rose Mary Ramírez Escárte – Coordinadora en Servicio al Ciudadano y Trámite Documentario de la Oficina de Administración, como Responsable Titular.
- Patricia Soledad Clausen Olivares – Analista de Servicio al Ciudadano y Trámite Documentario de la Oficina de Administración, como Responsable Alterno.

**Artículo 3.-** Notificar copia de la presente Resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de emitida la presente, y a los responsables designados para conocimiento y fines pertinentes.

EXPEDIENTE: CTDO2023-INT-0008083 CLAVE: 22187F

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\\_1/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_1/VDD_ConsultaDocumento.aspx)



**Artículo 4.-** Encargar a la Oficina de Tecnología de la Información la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional y en el Portal de Transparencia Estándar del Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario.

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**

**EDUARDO FRANCISCO PELAEZ CRUZ DEL CASTILLO**

Director Ejecutivo

Proyecto Especial de Inversión Pública

Escuelas Bicentenario

EXPEDIENTE: CTDO2023-INT-0008083 CLAVE: 22187F

Esto es una copia autentica 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\\_1/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_1/VDD_ConsultaDocumento.aspx)



[www.gob.pe/minedu](http://www.gob.pe/minedu)

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T: (511) 615 58000

