



Resolución Directoral Ejecutiva

N° 060-2023-MINEDU/VMGI-PRONABEC

Lima, 24 de marzo de 2023

VISTOS:

El Informe N° 85-2023-MINEDU/VMGI-PRONABEC-OAGD de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria y el Oficio N° 123-2023-MINEDU/VMGI-PRONABEC-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica, y demás recaudos que obran en el Expediente N° 26438-2023 (SIGEDO); y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, cuyo objetivo es establecer el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas, con la finalidad de establecer 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;

Que, el artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, dispone que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades: "(...) d) *Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría 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 electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital. (...)*";

Que, mediante la Resolución Directoral Ejecutiva N° 210-2020-MINEDU/VMGI-PRONABEC, se designó a la servidora Rosmery Elizabeth Loyola Canales como

responsable titular encargada de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del PRONABEC;

Que, mediante la Resolución Directoral Ejecutiva N° 124-2022-MINEDU/VMGI-PRONABEC, se designó a la servidora Lucero Guadalupe Pizarro Acosta como responsable alterna encargada de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del PRONABEC;

Que, mediante el Informe 85-2023-MINEDU/VMGI-PRONABEC-OAGD, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, a efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, señala que debido a la culminación del vínculo laboral de la servidora Rosmery Elizabeth Loyola Canales con el PRONABEC, corresponde dejar sin efecto la designación realizada mediante la Resolución Directoral Ejecutiva N° 210-2020-MINEDU/VMGI-PRONABEC; en ese sentido, propone la designación de la servidora Josselyn Shelenne Sánchez Rivera, como responsable titular; así como, ratificar la designación de la servidora Lucero Guadalupe Pizarro Acosta, como responsable alterna, encargadas de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del PRONABEC;

Que, mediante Oficio N° 123-2023-MINEDU/VMGI-PRONABEC-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión favorable a la propuesta remitida por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, al haberse verificado que no contraviene lo establecido en la Ley N° 29837, Ley que crea el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 018-2020-MINEDU, ni otro dispositivo legal vigente, encontrándose acorde con el ordenamiento jurídico y con las disposiciones previstas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM; por lo que, corresponde la emisión del acto resolutivo correspondiente; y,

Con el visto de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria y de la Oficina de Asesoría Jurídica, y de conformidad con lo dispuesto en Ley N° 29837, Ley que crea el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - PRONABEC, modificada en su artículo 1 por la Sexta Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 30281, Ley del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2015; su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 018-2020-MINEDU; el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; y el Manual de Operaciones del PRONABEC aprobado con Resolución Ministerial N° 705-2017-MINEDU;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Dejar sin efecto la designación de Rosmery Elizabeth Loyola Canales, como responsable titular, encargada de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del PRONABEC, realizada mediante la Resolución Directoral Ejecutiva N° 210-2020-MINEDU/VMGI-PRONABEC.

Artículo 2.- Designar a la servidora Josselyn Shelenne Sánchez Rivera como responsable titular, encargada de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del PRONABEC.

Artículo 3.- Ratificar la designación de la servidora Lucero Guadalupe Pizarro Acosta como responsable alterna, encargada de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del PRONABEC, realizada mediante la Resolución Directoral Ejecutiva N° 124-2022-MINEDU/VMGI-PRONABEC.

Artículo 4.- Notificar la presente resolución a Rosmery Elizabeth Loyola Canales, Josselyn Shellenne Sánchez Rivera y Lucero Guadalupe Pizarro Acosta, así como a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.

Artículo 5.- Notificar la presente resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación.

Artículo 6.- Publicar la presente resolución en el portal electrónico institucional del PRONABEC (<http://www.gob.pe/pronabec>).

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

[FIRMA]

Fátima Soraya Altabás Kajatt
Directora Ejecutiva
Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo