



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

Resolución Directoral N° 405-2023-UGEL.07

San Borja, 24 de enero del 2023

VISTO: El Expediente N° 01170-2023, MEMORÁNDUM N° 007-2023/MINEDU/VMGI/DRELM/UGEL07/DIR y demás documentos adjuntos en un total de cuatro (04) folios útiles;

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;

Que, el artículo 36° del Manual de Operaciones (MOP) de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 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 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 alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, con Resolución Directoral N° 6915-2022-UGEL.07 de fecha 15 de noviembre de 2022 se da por concluida con eficacia anticipada al 07 de noviembre de 2022 la designación realizada a la Abog. Lourdes Angélica Chaña Dupuy como responsable titular encargada 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, y se designa con eficacia anticipada al 08 de noviembre de 2022, a la Abog. Juanita Lucia del Pilar Alfaro Lozada como Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos hasta el día 31 de diciembre del 2022 y/o nueva disposición de Dirección;

Que, mediante Memorándum N° 007-2023/MINEDU/VMGI/DRELM/UGEL07/DIR de fecha 05 de enero de 2023, la Directora de la UGEL 07 designa a la Abog. Juanita Lucia del Pilar Alfaro Lozada como Responsable Titular 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 2023 y/o hasta nueva disposición;

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 2023, como Responsable Titular y Alterno encargados del Proceso de Gestión de Reclamos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07, hasta el 31 de diciembre de 2023 y/o nueva disposición de Dirección, a los siguientes servidores:

Abog. JUANITA LUCÍA DEL Pilar ALFARO LOZADA Jefa (e) del Área de Asesoría Jurídica	Titular
CPC. MAGALI PATRICIA CORDOVA TAPIA Directora de Sistema Administrativo II del Área de Administración	Alterno

Artículo 2.- DESIGNAR con eficacia anticipada al 02 de enero de 2023, a los responsables de la custodia del Libro de Reclamaciones en las sedes de la UGEL 07, hasta el 31 de diciembre de 2023 y/o nueva disposición de Dirección, conforme al siguiente detalle:

SERVIDOR	CARGO	FUNCION
FREDY LESCANO MELLADO	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