



Resolución Directoral Ejecutiva

N° 153-2023-MINEDU/VMGI-PRONABEC

Lima, 21 de agosto de 2023

VISTOS:

El Informe N° 320-2023-MINEDU/VMGI-PRONABEC-OAGD de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, el Oficio N° 358-2023-MINEDU/VMGI-PRONABEC-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica, y demás recaudos que obran en el Expediente N° 66847-2023 (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, con el 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, como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyana 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 el artículo 2 de 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; asimismo, con el artículo 3 de la Resolución Directoral Ejecutiva N° 060-2023-MINEDU/VMGI-PRONABEC se ratificó esta designación;

Que, mediante el artículo 2 de la Resolución Directoral Ejecutiva N° 060-2023-MINEDU/VMGI-PRONABEC, se designó a la servidora Josselyn Shelenne Sánchez Rivera como responsable titular encargada de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del PRONABEC;

Que, mediante el Informe 320-2023-MINEDU/VMGI-PRONABEC-OAGD, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, señala que debido a la culminación del vínculo laboral de la servidora Lucero Guadalupe Pizarro Acosta con el PRONABEC, corresponde dejar sin efecto la designación realizada mediante la Resolución Directoral Ejecutiva N° 124-2022-MINEDU/VMGI-PRONABEC; en ese sentido, propone la designación de la servidora Zintia Karina Alfaro Gonzales, como responsable alterna; así como, ratificar la designación de la servidora Josselyn Shelenne Sánchez Rivera, como responsable titular, encargadas de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del PRONABEC;

Que, mediante el Oficio N° 358-2023-MINEDU/VMGI-PRONABEC-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión legal 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 el 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, recomienda 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 la Resolución Ministerial N° 705-2017-MINEDU;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Dar por concluida la designación realizada mediante el artículo 2 de la Resolución Directoral Ejecutiva N° 124-2022-MINEDU/VMGI-PRONABEC y ratificada con el artículo 3 de la Resolución Directoral Ejecutiva N° 060-2023-MINEDU/VMGI-PRONABEC, por los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 2.- Designar a la servidora Zintia Karina Alfaro Gonzales como responsable alterna, encargada de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del PRONABEC.

Artículo 3.- Ratificar el artículo 2 de la Resolución Directoral Ejecutiva N° 060-2023-MINEDU/VMGI-PRONABEC, que designó a la servidora Josselyn Shellenne Sánchez Rivera como responsable titular encargada de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del PRONABEC.

Artículo 4.- Notificar la presente resolución a Zintia Karina Alfaro Gonzales y Josselyn Shellenne Sánchez Rivera, a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria y a la Oficina de Gestión del Talento.

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]

Emma Ana María León Velarde Amézaga
Directora Ejecutiva
Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo