



Resolución Directoral Ejecutiva

N° 00070-2023-MINEDU/VMGI/PEIP-EB/DIEJE

Lima, 25 de septiembre de 2023

VISTOS:

i) El Informe N° 00126-2023-MINEDU/VMGI/PEIP-EB/OA y correo electrónico de fecha 15 de setiembre de 2023, emitidos por la Oficina de Administración y ii) el Informe N° 00204-2023-MINEDU/VMGI/PEIP-EB/OAJ, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica del PEIP Escuelas Bicentenario;

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 en el numeral 4.1 del artículo 4 del citado dispositivo legal, 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;

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 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

EXPEDIENTE: OA2023-INT-0317422 CLAVE: 59FDA8

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



comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo 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 aprueba 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° 00005-2023-MINEDU/VMGI-PEIP-EB/DIEJE, de fecha 23 de enero de 2023, se designan a los actuales Responsables Titular y Alterno del Libro de Reclamaciones del PEIP Escuelas Bicentenario;

Que, mediante el Informe 00126-2023-MINEDU/VMGI/PEIP-EB/OA y correo electrónico de fecha 15 de setiembre de 2023, la Oficina de Administración sustenta la propuesta de designación de los nuevos Responsables Titular y Alterno del Libro de Reclamaciones del PEIP Escuelas Bicentenario;

Que, a través del Informe N° 00204-2023-MINEDU/VMGI/PEIP-EB/OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión legal favorable para la designación de los nuevos Responsables Titular y Alterno del Libro de Reclamaciones del PEIP Escuelas Bicentenario;

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 crea el Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario; y, la Resolución Ministerial N° 338-2020-MINEDU que aprueba el Manual de Operaciones del Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral Ejecutiva N° 00005-2023-MINEDU/VMGI/PEIP-EB/DIEJE, de fecha 23 de enero de 2023, a través de la cual se

EXPEDIENTE: OA2023-INT-0317422 CLAVE: 59FDA8

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



designan como Responsables Titular y Alterno del Libro de Reclamaciones del Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario, a las siguientes servidoras:

- 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 2.- Designar como Responsables, Titular y Alterno, del Libro de Reclamaciones del Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario, a las siguientes servidoras:

- Patricia Soledad Clausen Olivares – Analista de atención al usuario y trámite documentario de la Oficina de Administración, como Responsable Titular.
- Karla Paola García Cruz – Directora de la Unidad de Recursos Humanos, como Responsable Alterno.

Artículo 3.- Encargar a la Oficina de Administración 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.

Artículo 4.- Encargar a la Oficina de Tecnología de 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 cúmplase

ÁLVARO GUILLERMO ESTRADA BRICEÑO
Director Ejecutivo
Proyecto Especial de Inversión Pública
Escuelas Bicentenario

EXPEDIENTE: OA2023-INT-0317422 CLAVE: 59FDA8

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

