



RESOLUCION DIRECTORAL N° 003290-2025-GR.LAMB/GRED-UGEL.CHIC [3168405 - 847]

VISTOS,

El MEMORANDO N° 000423-2025-GR.LAMB/GRED-UGEL.CHIC [3168405 - 844], INFORME 000120-2025-GR.LAMB/GRED-UGEL.CH-ARH-BTSD [3168405 - 846] (05 folios), que se adjuntan como antecedentes de la presente Resolución;

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo 007-2020-PCM publicado en el diario oficial "El Peruano" el 17 de enero de 2020, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, en su Segunda Disposición Complementaria Final señala que entra en vigencia al día siguiente de su publicación, no obstante sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros apruebe y, en su Única Disposición Complementaria Derogatoria deroga el Decreto Supremo 042-2011-PCM, referida a la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, una vez implementadas las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo 007-2020-PCM.

Que, los artículos 1, 4 y el numeral 5.1 del artículo 5 del referido Decreto Supremo, regulan 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; asimismo define el reclamo como 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; el cual puede versar sobre los siguientes aspectos: **(i)** trato profesional durante la atención; **(ii)** información **(iii)** tiempo de atención, **(iv)** acceso a la prestación de los bienes y servicios **(v)** resultado de la gestión o atención, **(vi)** confianza de la entidad ante las personas; entre otros; y establece 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 coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades.

Que, el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo 007-2020-PCM menciona que corresponde a la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, 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, 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.

Que los numerales 5.3.3, 5.3.4 y 5.3.5 de la Norma Técnica 001-2021- PCM-SGP, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública 001-2021- PCM-SGP, señala que la máxima autoridad administrativa o a quien esta delegue debe designar formalmente a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos; así como las funciones del/la responsable del Proceso de Gestión de Reclamos y del/la encargado/a del Libro de Reclamaciones en las sedes.

Que, con RESOLUCION DIRECTORAL N° 004087-2024-GR.LAMB/GRED-UGEL.CHIC [3168405 - 591], de fecha 10 de mayo de 2024, **SE RESUELVE: (...) ARTICULO SEGUNDO.- DESIGNAR**, a partir de la fecha, como **RESPONSABLES DE LA CUSTODIA Y GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO Y VIRTUAL de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo**, además de realizar acciones de supervisión y monitoreo a las Instituciones Educativas Públicas y Privadas del sector en el



RESOLUCION DIRECTORAL N° 003290-2025-GR.LAMB/GRED-UGEL.CHIC [3168405 - 847]

cumplimiento de la Implementación de su Libro de Reclamaciones al servidor y servidora que a continuación se detalla: **LUCAS AVALOS RODRIGUEZ (Secretario Técnico de PAD) - TITULAR** y **DEYCI DELMIRA BAUTISTA GUEVARA (Coordinadora de Trámite Documentario y Archivo) - ALTERNO.**

Que, con MEMORANDO N° 000423-2025-GR.LAMB/GRED-UGEL.CHIC [3168405 - 844], de fecha 18 marzo 2025, el Despacho Directoral DISPONE, se emita el acto administrativo **MODIFICANDO** la RESOLUCION DIRECTORAL N°004087-2024-GR.LAMB/GRED-UGEL.CHIC [3168405 - 591], de fecha 10 de mayo de 2024 **en el cargo** del servidor **LUCAS AVALOS RODRIGUEZ, como Secretario Técnico, DEBIENDO INDICAR** como **responsable titular** de la custodia y gestión del Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo, quien además debe realizar acciones de supervisión y monitoreo a las Instituciones Educativas Públicas y Privadas del sector en el cumplimiento de la Implementación de su Libro de Reclamaciones al servidor y servidora, quedando integrado, de la siguiente manera:

LUCAS AVALOS RODRIGUEZ,
Responsable del Archivo General- Trámite Documentario

MIEMBRO TITULAR

DEYCI EDELMIRA BAUTISTA GUEVARA,
Coordinadora de Trámite Documentario y Archivo

MIEMBRO ALTERNO

Estando a lo actuado por la Oficina de Administración, a lo visado por la Dirección de Gestión Institucional, Oficina de Asesoría Jurídica; y,

Que, en uso de las facultades conferidas por el D.S. N° 011-2012-ED, Ley N° 28044 Ley General de Educación, y de conformidad con el TUO de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, la Ordenanza Regional N° 05-2018-GR.LAMB/CR. que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional y Ordenanza Regional N° 011-2011-GR.LAMB/CR. que aprueba el CAP de la Gerencia Regional de Educación y Unidades de Gestión Educativa Local.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- MODIFICAR la RESOLUCION DIRECTORAL N°004087-2024-GR.LAMB/GRED-UGEL.CHIC [3168405 - 591], de fecha 10 de mayo de 2024, **en el cargo** del servidor **LUCAS AVALOS RODRIGUEZ, como Secretario Técnico, DEBIENDO INDICAR** como **responsable titular (MIEMBRO TITULAR)** de la custodia y gestión del Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo, quien además debe realizar acciones de supervisión y monitoreo a las Instituciones Educativas Públicas y Privadas del sector en el cumplimiento de la Implementación de su Libro de Reclamaciones al servidor y servidora, quedando integrado, de la siguiente manera:

RESPONSABLES DE LA CUSTODIA Y GESTIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO Y VIRTUAL	
LUCAS AVALOS RODRIGUEZ (Responsable del Archivo General- Trámite Documentario)	MIEMBRO TITULAR
DEYCI EDELMIRA BAUTISTA GUEVARA (Coordinadora de Trámite Documentario y Archivo).	MIEMBRO ALTERNO



PERÚ



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
UGEL CHICLAYO
DIRECCION - UGEL CHICLAYO

RESOLUCION DIRECTORAL N° 003290-2025-GR.LAMB/GRED-UGEL.CHIC [3168405 - 847]

ARTÍCULO SEGUNDO. - DISPONER, se comunice 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; debiendo adjuntar la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO. - NOTIFICAR, la presente resolución a los interesados a fin de que tomen conocimiento de lo dispuesto en el presente acto administrativo. así como a los demás órganos estructurados del Gobierno Regional de Lambayeque pertinentes, difundiendo a través del Portal Electrónico institucional.

REGISTRESE Y COMUNIQUESE.



Firmado digitalmente
ALI MARTIN SANCHEZ MORENO
DIRECTOR DE UGEL CHICLAYO
Fecha y hora de proceso: 16/04/2025 - 14:33:08

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, 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://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

VoBo electrónico de:

- OFICINA DE ADMINISTRACION
WALTER GARCIA ÑECO
JEFE DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN - UGEL CHICLAYO
10-04-2025 / 16:35:34
- DIRECCION DE GESTION INSTITUCIONAL
MAGDOYRI ARCE REYES
DIRECTOR DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
10-04-2025 / 16:26:30
- OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
LUIS MIGUEL PEÑA DELGADO
JEFE DE OFICINA DE ASESORIA JURIDICA UGEL CHICLAYO
10-04-2025 / 16:30:17
- AREA DE RECURSOS HUMANOS
CELIA LUZ PERALTA LALOPU
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS
10-04-2025 / 09:57:14