



Resolución Jefatural

N° 00087-2025-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL03/DIR-ADM

Lima, 13 de junio de 2025

VISTOS: el Expediente MPD2025-EXT-0479162, el Informe N° 00014-2025-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.03/DIR-ADM, Memorándum N° 01176-2025-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL03/DIR y demás documentos adjuntos;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 33 del Manual de Operaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana aprobado mediante Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU, establece que la Unidad de Gestión Educativa Local (en adelante UGEL) es responsable de ejecutar 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;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, la citada norma tiene 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, de acuerdo al numeral 5.1 del artículo 5 del citado Decreto Supremo, 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 referido Decreto Supremo, establece que 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

EXPEDIENTE: MPD2025-EXT-0479162

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_12/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: EDE46A



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 N° 00615-2023- UGEL 03 del 14 febrero del 2023, se designó responsables del Libro de Reclamaciones de la UGEL N° 03 a los servidores Gustavo Alexander Chuchón Cutipa, Coordinador del Equipo de Trámite Documentario y Tania Rossana Silva Pérez, como encargado Titular y encargada Alterno, respectivamente, ambos servidores pertenecientes al Área de Administración;

Que, con Memorándum N° 00998-2025-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL03/DIR el Órgano de Dirección comunicó que el servidor Gustavo Alexander Chuchón Cutipa, con fecha 07 de mayo de 2025, solicitó desistimiento como responsable Titular de Libro de Reclamaciones de la UGEL 03, designado con Resolución Directoral N° 00615-2023-UGEL03; asimismo se requirió se eleve la propuesta para la designación del responsable Titular del Libro de Reclamaciones, a fin de continuar con el normal funcionamiento de las reclamaciones o quejas que pudieran ser registrados;

Que, con Informe N° 00014-2025-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL03/DIR-ADM del 06 de junio de 2025 se elevó al Órgano de Dirección la propuesta de designación del responsable Titular del Libro de Reclamaciones de la UGEL 03, al servidor CARLOS HERNAN SANJINEZ ZAPATA, Coordinador del Equipo de Trámite Documentario;

Que, con Memorándum N° 01176-2025-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL03/DIR del 09 de junio de 2025, el Órgano de Dirección dispuso entre otros, que el Área de Administración emita el acto resolutivo de designación formal del servidor Carlos Hernán Sanjinés Zapata como Responsable Titular del Libro de Reclamaciones de la UGEL 03, dándose por concluida la designación del servidor Gustavo Alexander Chuchón Cutipa;

De conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública y la Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU que aprueba el "Manual de Operaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana";

.SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- DAR POR CONCLUIDA, la designación del servidor Gustavo Alexander Chuchón Cutipa, encargado Titular del Libro de Reclamaciones de la UGEL03, efectuado con Resolución Directoral N° 00615-2023, de fecha 14 de febrero de 2023.

ARTÍCULO 2°.- DESIGNAR, al servidor Carlos Hernán Sanjinés Zapata, Responsable Titular del Libro de Reclamaciones de la UGEL 03, a fin de asegurar el



EXPEDIENTE: MPD2025-EXT-0479162

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_12/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: EDE46A

correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos, al amparo de lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y sus normas complementarias.

ARTÍCULO 3°.- CONTINUA, la servidora Tania Rossana Silva Pérez, encargada Alterno del Libro de Reclamaciones de la UGEL 03, designada con Resolución Directoral N° 00615-2023, de fecha 14 de febrero de 2023, a fin de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos, al amparo de lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y sus normas complementarias.

ARTÍCULO 4°.- ENCARGAR, que el Equipo de Trámite Documentario y Archivo de la UGEL 03 del Área de Administración, comunique a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación.

ARTICULO 5°.- DISPONER, que el Equipo de Trámite Documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, notifique las partes interesadas y a las Áreas y/o Equipos de esta UGEL 03 para su conocimiento y fines consiguientes, en mérito al numeral 24.1 del artículo 24° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

ARTICULO 6°.- DISPONER, que el Equipo de Participación y Comunicación de la UGEL 03, coloque la presente resolución en un lugar visible de la sede administrativa, así como se publique en el portal institucional www.ugel03.gob.pe.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Firmado digitalmente

ALDIMAR DIESTRA VIDAL

Jefe del Área I del Área de Administración
Unidad de Gestión Educativa Local N° 03

ADV/cyl



EXPEDIENTE: MPD2025-EXT-0479162

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_12/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: EDE46A