



Resolución Directoral

N° 00009-2026-UGEL07

Lima, 6 de enero de 2026

VISTOS: El Expediente DIR2026-INT-0009365 y demás documentos adjuntos en un total de un (01) folio útil;

CONSIDERANDO:

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; asimismo, el artículo 36° del referido dispositivo establece que la Dirección de la UGEL está a cargo de un Director, quien es la máxima autoridad administrativa;

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 servicios y con el compromiso de la Alta Dirección y los/las servidores civiles 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

EXPEDIENTE: DIR2026-INT-0009365 CLAVE: 9A3A26

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_2VDD_ConsultaDocumento.aspx



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, mediante Resolución Directoral N° 06504-2025-UGEL.07 de fecha 17 de octubre de 2025, se designa a la abogada Juanita Lucía del Pilar Alfaro Lozada Directora (e) del Sistema Administrativo I del Área de Asesoría Jurídica, como Funcionario Titular y a Víctor Félix Solís Torres Director (e) del Sistema Administrativo II del Área de Administración, como Funcionario Alterno; encargados del Proceso de Gestión de Reclamos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07 por el periodo comprendido del 02 de octubre de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2025;

Que, mediante el Memorándum N.º 007-2026-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL07/DIR de fecha 05 de enero de 2026, la titular de la UGEL 07 solicita al Área de Asesoría Jurídica proyectar el acto administrativo de designación de los funcionarios responsables titular y alterno encargados del proceso de gestión de reclamos de la UGEL 07 a partir del 02 de enero al 31 de diciembre de 2026 y/o hasta nueva disposición, recayendo el cargo de titular en la servidora **Juanita Lucía del Pilar Alfaro Lozada** Directora (e) del Sistema Administrativo I del Área de Asesoría Jurídica, y alterno en la señora **Gladys Maruja Delgado Colunche** Directora (e) del Sistema Administrativo II del Área de Administración;

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 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 2026, 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 2026 y/o nueva disposición de Dirección, a los siguientes servidores:

Juanita Lucía del Pilar Alfaro Lozada Directora (e) del Sistema Administrativo I del Área de Asesoría Jurídica	Titular
Gladys Maruja Delgado Colunche Directora (e) de Sistema Administrativo II del Área de Administración	Alterno

Artículo 2.- DESIGNAR con eficacia anticipada al 02 de enero de 2026 y hasta el 31 de diciembre de 2026 y/o nueva

EXPEDIENTE: DIR2026-INT-0009365 CLAVE: 9A3A26

Esto es una copia autentica 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_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx



disposición, los servidores responsables de la custodia del Libro de Reclamaciones en las sedes de la UGEL N° 07, conforme al siguiente detalle:

SERVIDOR	CARGO	FUNCION
Lourdes Canales Abensur	Coordinadora (e) del Equipo de Trámite Documentario y Archivo	Encargada de la custodia del Libro de Reclamaciones en la Sede San Borja.
Raquel Lourdes Rojas Vargas	Jefa del Área de Gestión de la Educación Básica Regular y Especial	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, 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

Dra. ANA JULIA ENCISO TRUJILLO
Directora (e) del Programa Sectorial II
UGEL 07 – San Borja

AJET/D(e)UGEL.07
JLPAL/D(e)SAIAAJ

EXPEDIENTE: DIR2026-INT-0009365 CLAVE: 9A3A26

Esto es una copia autentica 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_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx

