

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - HUARMACA

Resolución Directoral N.º 00115 2026

Oficina de Personal
UGEL-HUARMACA
Proyecto: 00112
Fecha : 16/01/2026

Huarmaca, 20 ENE 2026

Visto, el Memorandum N°006-2026-GOB.REG-PIURA-DREP-UGEL.H/D, de fecha 07 de Enero de 2026, y demás documentos anexos, en un total de tres (03) folios útiles, y ;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 73 de la Ley N°28044-Ley General de Educación, señala que "La Unidad de Gestión Educativa Local" es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia, y tiene como una de sus finalidades fortalecer las capacidades de gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas para lograr su autonomía; de igual forma el artículo 79 establece que "Ministerio de Educación es el Órgano del Gobierno Nacional que tiene por finalidad definir, dirigir y articular la política de educación, cultura, recreación y deporte, en concordancia con la Política General del Estado;

Que, la gestión de reclamos contribuye a la mejora de la atención y prestación de los bienes y servicios brindados por la 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 artículo 2° del referido Decreto Supremo, tiene por finalidad 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 conformidad con el numeral 5.1 del artículo 5° del D.S N°007-2020-PCM; 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, las mismas que deben contar como medio de respaldo con un

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - HUARMACA

Resolución Directoral N.º 00115 2026

Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital y asegurar la gestión del reclamo. 5.2. El acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE, conforme a los plazos establecidos en el Decreto Supremo N°033-2018-PCM; que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del gobierno digital. 5.3. En el caso de las entidades de la Administración Pública que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se construye en versión física y permite el registro de los reclamos. 5.4. El registro en el Libro de Reclamaciones en su versión digital o física se realiza en un formato al que se le asigna un código correlativo. 5.5. Corresponde un único Libro de Reclamaciones por cada entidad, independientemente del número de sedes o el uso de su versión física o digital;

Que, el literal d) del artículo 7° del Decreto Supremo N°007-2020-PCM, establece la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien 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; de igual forma el artículo 8° regula las funciones del responsable del proceso de gestión de reclamos, siendo entre otras: "Corresponde al responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital- Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad; y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13 y siguientes del presente Decreto Supremo."

Que, el despacho de Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL-Huarmaca; mediante documento de Visto, Dispone Proyectar Resolución Directoral Designando a los Responsables (Titular y Alterno) encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de Gestión de Reclamos (Libro de Reclamaciones) de UGEL-Huarmaca, a partir del 07 de Enero al 31 de Diciembre del 2026; en el marco del Decreto Supremo N°007-2020-PCM que establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades Públicas del Estado;

Que, estando a lo expuesto por el Órgano de Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local-UGEL Huarmaca, y lo ejecutado por la Oficina de Recursos Humanos mediante proveído N°06, de fecha 08 de Enero de 2026, es procedente emitir acto resolutivo;

De conformidad con la Ley N°28044-Ley General de Educación, Decreto Supremo N°007-2020-PCM-Decreto Supremo que establece las disposiciones para la gestión de Reclamos en las entidades de la Administración Pública, Ley N°27444-Ley del Procedimiento Administrativo General, Decreto Supremo N°015-2002-ED-"Reglamento de Organización y Funciones de las Direcciones Regionales de Educación y de la Unidades de Gestión Educativas que las integran, y en uso de las facultades conferidas por la Resolución Directoral Regional N°012814, de fecha 24-11-2025;

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - HUARMACA

Resolución Directoral N.º 00115 2026

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. -DESIGNAR, a partir del 07 de Enero al 31 de Diciembre del 2026, como responsable Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos (Libro de Reclamaciones) de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL-Huarmaca, a los siguientes servidores:

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CARGO
01	Mag. NANCY KARINA CRISANTO VALLADOLID	44671201	TITULAR
02	Tec. AMALIA ESTHER MARCHAN JIMENEZ DE OJEDA	03243328	ALTERNO

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER, que la Oficina de Trámite Documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local-Huarmaca, notifique la presente Resolución, de la forma y plazos que establece el Decreto Supremo N°004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444-Ley del Procedimiento Administrativo General.

Regístrese, Comuníquese y archívese



DR. EDI MIO SUYON
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
UGEL - HUARMACA

ENS/D.UGEL
JACC/D.ADM
MSZID.UPDI
CEGM / RR.HH