

“Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana”



Resolución Directoral N° 0000870

Tocache, 10 MAR. 2025

Visto: El Memorando N° 169-2025-GRSM/DRE-

UGELT/D, y demás documentos adjuntos.



CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Constitución Política del Estado, Ley de Reforma Constitucional del Capítulo XIV del Título IV, sobre Descentralización Ley N° 27680, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales - Ley N° 27867 y sus Leyes modificatorias, se les reconoce a los Gobiernos Regionales, autonomía política y administrativa en los asuntos de su competencia.

Que, en el artículo 73 de la Ley N° 28044 Ley General de Educación, establece que la Unidad de Gestión Educativa Local es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia, su jurisdicción territorial es la provincia. Dicha jurisdicción territorial puede ser modificada bajo criterios de dinámica social, afinidad geográfica, cultura o económica y facilidades de comunicación, en concordancia con las políticas nacionales de descentralización y modernización de la gestión de estado;

Que, con Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, tiene como 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 públicas;

Que, mediante el numeral 5.1 de la citada norma 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 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, dicho marco normativo también establece que las entidades deben contar como medio de respaldo con un 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 para asegurar la gestión del reclamo;

Que, el numeral 8.1 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece que 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 del Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y canales de atención, coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad:

Que, las entidades deben contar como medio de respaldo con un 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 para asegurar la gestión del reclamo;



Que, el inciso d) del artículo 7 de la citada norma menciona que es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de cada entidad 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, resulta necesario mencionar que corresponde al responsable designado, gestionar de manera oportuna e idóneas los reclamos correspondientes a las prestaciones 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; (...);



Que, mediante Memorando N° 169-2025- GRSM/DRE-UGELT/D, la directora de la Unidad de Gestión Educativa Local Tocache, autoriza proyectar resolución directoral que designa con eficacia anticipada a partir del 19 de febrero de 2025, a los responsables titular y suplente del Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones en su versión físico y virtual de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tocache, tal como se indica en la parte resolutive;

Que, de conformidad con la Ley N° 28044, Ley General de Educación y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 011-2012- ED y modificatorias, Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, contando con las visaciones del jefe del Área de Gestión Pedagógica, el jefe del Área de Gestión Institucional y el jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tocache y de acuerdo a lo facultado por Resolución Directoral Regional N° 0761-2022-GRSM-DRESM.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR, con eficacia anticipada, a partir del 19 de febrero de 2024 a los responsable titular y suplente del Proceso de Gestión de Reclamos del Libro de Reclamaciones en su versión virtual de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tocache, el cual se detalla a continuación:

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DNI N°
1	Celia Rosa Saavedra Baca	Titular	44638143
2	Persi Valdiviezo Flores	Suplente	01170171



ARTICULO SEGUNDO: DISPONER, a través de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tocache, se notifique a los interesados y a las áreas u oficinas correspondientes de conformidad con el artículo 21 ° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

ARTICULO TERCERO: DISPONER, a través de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tocache, se comunique a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministro, de acuerdo a lo establecido en el inciso d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

ARTICULO CUARTO: PUBLÍQUESE, la presente resolución en el Portal institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tocache (<https://ugeltocache.com.pe/i/>).



Regístrese y Comuníquese

[Signature]

Dra. ISELA SIERRALTA PINEDO
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL DE TOCACHE

