



PERÚ

Ministerio
de Educación

Dirección Regional
de Educación
de Lima Metropolitana

Unidad de Gestión
Educativa Local N° 02

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

San Martín de Porres,

27 JUN. 2017

OFICIO MÚLTIPLE N° 265 -2017/MINEDU-UGEL.02-DIR

Señor Director

Presente.-

ASUNTO : RECOMENDACIONES PARA EL CORRECTO USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

REF. : DS N° 042-2011-PCM

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para hacerle llegar mi saludo cordial, y a la vez establecer las recomendaciones para el uso correcto del Libro de Reclamaciones:

1. Las Instituciones Educativas deben de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado (dirección del domicilio, DNI, teléfono, correo electrónico, entre otros).
2. La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones.
3. El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y fácil acceso.
4. Se debe consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideran conveniente.
5. La Institución Educativa debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.
6. La Institución Educativa está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles; informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de los hechos similares en el futuro.
7. El director de la Institución Educativa será el responsable del Libro de Reclamaciones o en su defecto, podrá designar a otro servidor de la IE. En cualquiera de los casos, designa al responsable del Libro de Reclamaciones mediante Resolución Directoral.

Hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



ELC DORIS MARTHA MELGAREJO HERRERA
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN LOCAL N° 2 – RÍMAC

