



Unidad de Gestión Educativa Local 02
Rímac - Independencia - San Martín de Porres - Los Olivos

Resolución Directoral U.G.E.L. 02 N° 04545 -2021

San Martín de Porres, **14 ABR. 2021**

VISTOS: El Expediente con Registro SINAD UGEL 02 N° OCI2021-INT-024721, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 191° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, establece que las UGEL de Lima Metropolitana constituyen instancias de gestión educativa descentralizadas de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – DRELM;

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;

Que, el artículo 36° del Manual de Operaciones (MOP) de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana establece que la Dirección de la UGEL está a cargo de un Director, quien es la máxima autoridad administra;

Que, mediante MEMORANDUM N° 0166-2021-MINEDU/VMGI-DUGEL.02.DIR, la Directora de la UGEL 02 solicita, de acuerdo al Informe del Servicio Relacionado N° 002-2021-UGEL02/OCI “Verificar el cumplimiento de encargos legales – Libro de Reclamaciones” remitido a la Dirección de la UGEL mediante Oficio N° 58-2021-UGEL02/OCI por el Jefe del Órgano de Control Institucional – UGEL 02, se proceda a proyectar Resolución Directoral por el período del año 2021, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, designando a los responsables (titular y alterno) del Libro de Reclamaciones Virtual, designando a dos servidores civiles para tal fin;

Que, la Recomendación 4.1. del mencionado informe indica lo siguiente:

“4.1. Disponer la implementación del Libro de Reclamaciones Virtual en la UGEL02 en la Plataforma Digital Única del Estado (www.gob.pe) de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Supremo n° 007-2020-PCM (recomendación 3.2 y 3.4)

...”



Que, mediante INFORME N° 078 -2021-MINEDU-VMGI-DRELM-UGEL.02-AAJ de fecha 25 de marzo de 2021, el Jefe del Área de Asesoría Jurídica informa a la Directora de la UGEL 02 que mediante Proceso CAS N° 034-I-2020-UGEL 02, se convocó a concurso para la contratación de **UN/A (01) COORDINADOR/A DE COMUNICACIONES** para la UGEL 02; y en el rubro III de la mencionada convocatoria se precisa entre sus principales funciones a desarrollar, la siguiente:

“Principales funciones a desarrollar:

...

6) Atender el libro de reclamaciones en las plataformas de atención al usuario.

...”

Que, por lo antes expuesto solicita se sirva indicar las acciones a seguir, teniendo en cuenta que se llevó a cabo un proceso de contratación de personal que deberá de efectuar dicha labor, a fin de evitar acciones de control que determinen presuntas irregularidades en el nombramiento del titular responsable del libro de reclamaciones virtual de la UGEL 02;

Que, mediante MEMORANDO N° 0178-2021/MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.02-DIR, la Directora de la UGEL 02 remite el expediente del Vistos y comunica que los responsables del libro de reclamaciones virtual serán los siguientes servidores:

- **WILFREDO RONALD GONZALES PORTALES** Responsable Titular
Coordinador de Comunicaciones

- **ANDREA CAROLINA SANCHEZ ZAPATA** Responsable Alterno
Especialista Administrativo - EPC

Que, mediante numeral 5.1 el Artículo 5 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM “Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública”, denomina a la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos “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, asimismo el numeral 5.2 de la referida norma dispone que el Libro de Reclamaciones en versión digital se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado y en caso no se haya migrado a dicha Plataforma (GOB.PE) su página web institucional debe: **“...asegurar el acceso al Libro de Reclamaciones en versión digital desde la referida página web institucional, en tanto dure el proceso de migración correspondiente, ...”**¹;

¹Numeral 5.2 el Artículo 5 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM “Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública”

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 (www.gob.pe).



Que, de acuerdo al expediente del Visto y al Informe N° 085-2021-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.02-AAJ, el Área de Asesoría Jurídica concluye indicando que resulta técnica y legalmente procedente designar a los responsables (Titular y Alternos) del Libro de Reclamaciones Virtual de la UGEL 02 a partir de la fecha de emisión de la presente resolución de acuerdo a lo indicado mediante MEMORANDO N° 0178-2021/MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.02-DIR;

Con el visto del Área de Asesoría Jurídica, conforme con lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015- MINEDU, 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:

ARTÍCULO PRIMERO. - DESIGNAR a partir de la fecha de emisión de la presente resolución al servidor civil **WILFREDO RONALD GONZALES PORTALES**, Coordinador de Comunicaciones, como Responsable Titular del Libro de Reclamaciones Virtual de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 – Rímac.

ARTÍCULO SEGUNDO. - DESIGNAR a partir de la fecha de emisión de la presente resolución, a la servidora civil **ANDREA CAROLINA SANCHEZ ZAPATA**, Especialista Administrativo – EPC, como Responsable Alterna del Libro de Reclamaciones Virtual de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 – Rímac.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que el Equipo de Trámite Documentario deberá de notificar la presente resolución y del Informe N° 085-2021-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.02-AAJ a los servidores civiles designados, a las Áreas y Equipos de esta Sede Institucional para su conocimiento y fines consiguientes; asimismo deberá de publicarse en el portal institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 – Rímac (www.ugel02.gob.pe).

Regístrese y comuníquese,



ANABEL ALICIA POMA PORRAS
Directora de la Unidad de Gestión Educativa Local 02
Rímac



APP/DUGEL02
LFVP/AAJ

En el caso de aquellas entidades que aún no han migrado su página web institucional a la Plataforma GOB.PE, deben asegurar el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital desde la referida página web institucional, en tanto dure el periodo de migración correspondiente, 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.

...
Subrayado y sombreado nuestro

**INFORME N° 085 -2021-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.02-AAJ**

A : **ANABEL ALICIA POMA PORRAS**
Directora de la Unidad de Gestión Educativa Local 02

De : **LUIS FRANCISCO VALDIVIA PAREDES**
Jefe del Área de Asesoría Legal

Asunto : Designación responsables titular y suplente del Libro de Reclamaciones Virtual de la UGEL 02

Referencia : Expediente OCI2021-INT-0024721 (25 folios)

Fecha : San Martín de Porres, 05 de abril de 2021

Tengo a bien dirigirme a Usted, en atención al asunto de la referencia para hacer de su conocimiento lo siguiente:

I. ANTECEDENTES:

- a) MEMORANDUM N° 0166-2021-MINEDU/VMGI-DUGEL.02.DIR, por el cual la Directora de la UGEL 02 solicita, de acuerdo al Informe del Servicio Relacionado N° 002-2021-UGEL02/OCI "Verificar el cumplimiento de encargos legales – Libro de Reclamaciones" remitido a la Dirección de la UGEL mediante Oficio N° 58-2021-UGEL02/OCI por el Jefe del Órgano de Control Institucional – UGEL 02, se proceda a proyectar Resolución Directoral por el período del año 2021, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, designando a los responsables (titular y alterno) del Libro de Reclamaciones Virtual, designando a dos servidores civiles para tal fin.
- b) La Recomendación 4.1. del mencionado informe indica lo siguiente:

*"4.1. Disponer la implementación del Libro de Reclamaciones Virtual en la UGEL02 en la Plataforma Digital Única del Estado (www.gob.pe) de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Supremo n° 007-2020-PCM (recomendación 3.2 y 3.4)
..."*

- c) Mediante INFORME N° 078 -2021-MINEDU-VMGI-DRELM-UGEL.02-AAJ de fecha 25 de marzo de 2021, el Jefe del Área de Asesoría Jurídica informa a la Directora de la UGEL 02 que mediante Proceso CAS N° 034-I-2020-UGEL 02, se convocó a concurso para la contratación de **UN/A (01) COORDINADOR/A DE COMUNICACIONES** para la UGEL 02; y en el rubro III de la mencionada convocatoria se precisa entre sus principales funciones a desarrollar, la siguiente:

"Principales funciones a desarrollar:

...



6) Atender el libro de reclamaciones en las plataformas de atención al usuario.

...”

- d) Asimismo, solicita se sirva indicar las acciones a seguir, teniendo en cuenta que se llevó a cabo un proceso de contratación de personal que deberá de efectuar dicha labor, a fin de evitar acciones de control que determinen presuntas irregularidades en el nombramiento del titular responsable del libro de reclamaciones virtual de la UGEL 02.
- e) Mediante MEMORANDO N° 0178-2021/MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.02-DIR, la Directora de la UGEL 02 remite el expediente del Vistos y comunica que los responsables del libro de reclamaciones virtual serán los siguientes servidores:
- **WILFREDO RONALD GONZALES PORTALES** Responsable Titular
Coordinador de Comunicaciones
 - **ANDREA CAROLINA SANCHEZ ZAPATA** Responsable Alterno
Especialista Administrativo – EPC

II. ANÁLISIS LEGAL:

- a) El artículo 191° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, establece que las UGEL de Lima Metropolitana constituyen instancias de gestión educativa descentralizadas de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – DRELM.
- b) 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.
- c) Mediante numeral 5.1 el Artículo 5 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM “Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública”, denomina a la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos “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.”.

- d) Asimismo, el numeral 5.2 de la referida norma dispone que el Libro de Reclamaciones en versión digital se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado y en caso no se haya migrado a dicha Plataforma



(GOB.PE) su página web institucional debe: “...asegurar el acceso al Libro de Reclamaciones en versión digital desde la referida página web institucional, en tanto dure el proceso de migración correspondiente, ...”¹

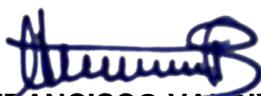
III. CONCLUSIÓN:

De acuerdo a lo solicitado por la Dirección de la UGEL 02 y a las normas vigentes sobre la materia, esta Área concluye que resulta técnica y legalmente procedente la designación de los responsables (Titular y Alterno) del Libro de Reclamaciones Virtual de la UGEL 02, indicados mediante MEMORANDO N° 0178-2021/MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.02-DIR, a partir de la fecha de emisión de la resolución directoral correspondiente.

IV. RECOMENDACIÓN:

Derivar el presente informe a la Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, para su conocimiento y acciones pertinentes, con proyecto de resolución adjunto.

Atentamente,



Abg. LUIS FRANCISCO VALDIVIA PAREDES
Jefe del Área de Asesoría Jurídica
Unidad de Gestión Educativa Local 02 – Rímac

LFVP/AAJ

¹Numeral 5.2 el Artículo 5 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM “Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública”

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 (www.gob.pe).

En el caso **de aquellas entidades que aún no han migrado su página web institucional a la Plataforma GOB.PE, deben asegurar el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital desde la referida página web institucional, en tanto dure el periodo de migración correspondiente**, 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.

...

Subrayado y sombreado nuestro