



PERÚ

Ministerio
de EducaciónGOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN

UNIDAD EJECUTORA N° 313 EDUCACIÓN UGEL SAN PABLO

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Resolución Directoral de UGEL N° 000726 - 2025-GR.CAJ-DRE/UGEL.SP

San Pablo, 02 OCT 2025

Visto, el OFICIO MULTIPLE N° D3-2025-GR.CAJ/RLR, de fecha 26 de septiembre del 2025; MEMORANDO, N°629-2025-GR.CAJ-DRE/UGEL-SP/D, de fecha 02 de octubre de 2025 y demás anexos que se adjuntan a la presente, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley 28044, Ley General de Educación en su artículo 79 establece que: *"El 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, asimismo en su artículo 73 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"*.

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; según su artículo 2 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 artículo 5 del marco normativo en mención se detalla lo siguiente: 5.1 **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 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. 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. 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 constituye en versión física y permite el registro de los reclamos. 5.4 El registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital 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.



PERÚ

Ministerio
de EducaciónGOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN

UNIDAD EJECUTORA N° 313 EDUCACIÓN UGEL SAN PABLO

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Resolución Directoral de UGEL N° 000726- 2025-GR.CAJ-DRE/UGEL.SP

Que, dicha norma en su artículo 7, literal d) señala que es responsabilidad de la autoridad máxima de la 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, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación.* (...)";

Que, en virtud de las normas antes mencionadas la UGEL San Pablo ha implementado el libro de reclamaciones físico y virtual y a su vez designó a los responsables del Libro de Reclamaciones físico y virtual bajo el alcance del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; no obstante, siguiendo las sugerencias de la responsable del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional de Cajamarca contenidas en el OFICIO MULTIPLE N° D3-2025-GR.CAJ/RLR, de fecha 26 de septiembre del 2025 y a través del MEMORANDO, N°629-2025-GR.CAJ-DRE/UGEL-SP/D, de fecha 02 de octubre de 2025, se procede a la actualización de la designación de los responsables del Libro de Reclamaciones físico y virtual de acuerdo al siguiente detalle: **DRA. EDELMIRA ROSALIA VERASTEGUI VIGO – JEFA DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA con DNI N° 70016484; celular N° 966410028 y correo electrónico: everastegui@ugelsanpablo.gob.pe como RESPONSABLE TITULAR** del Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Unidad de Gestión Educativa Local – San Pablo y la **ABG. ROXANA HUAMAN SANCHEZ – ABOGADA I DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA con DNI N° 46449857; celular N° 963332219 y correo electrónico: rhuamans@ugelsanpablo.gob.pe como RESPONSABLE ALTERNO** del Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Unidad de Gestión Educativa Local – San Pablo.

Que, la precitada norma, en su 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, estando a lo actuado por este despacho y en uso de las facultades conferidas por la Ley N°28044; Ley General de Educación, Reglamento del Sistema Educativo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2005 ED; así como al amparo del Decreto Supremo N°07-2020-PCM; Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; T.U.O de la Ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos General, aprobado por el D.S N° 004-2019-JUS;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR como RESPONSABLE TITULAR del Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Unidad de Gestión Educativa Local – San Pablo, a la **DRA. EDELMIRA ROSALIA VERASTEGUI VIGO – JEFA DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA**



PERÚ

Ministerio
de EducaciónGOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN

UNIDAD EJECUTORA N° 313 EDUCACIÓN UGEL SAN PABLO

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Resolución Directoral de UGEL N°000726 - 2025-GR.CAJ-DRE/UGEL.SP

con DNI N° 70016484; celular N° 966410028 y correo electrónico: everasteguiv@ugelsanpablo.gob.pe, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en dicho Libro de Reclamaciones.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR como **RESPONSABLE ALTERNO** del Libro de Reclamaciones físico y virtual de la Unidad de Gestión Educativa Local – San Pablo, a la **ABG. ROXANA HUAMAN SANCHEZ – ABOGADA I DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA** con DNI N° 46449857; celular N° 963332219 y correo electrónico: rhuamans@ugelsanpablo.gob.pe.

ARTÍCULO TERCERO.- COMUNICAR la presente designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el presente acto administrativo, así como a la responsable del Libro de Reclamaciones del Gobierno Regional de Cajamarca, a través de mesa de partes física o virtual del Gobierno Regional de Cajamarca.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER, que la Oficina de Trámite Documentario o la que haga sus veces en la Unidad de Gestión Educativa de San Pablo, notifique la presente resolución a la **DRA. EDELMIRA ROSALIA VERASTEGUI VIGO** y la **ABG. ROXANA HUAMAN SANCHEZ** asimismo a las diferentes Oficinas y Áreas de Unidad de Gestión Educativa Local de San Pablo, la presente resolución, de acuerdo a los Artículos 18° y 20° del T.U.O. la Ley N° 27444-Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado con D.S N° 004-2019-JUS.

ARTÍCULO QUINTO.- PUBLÍQUESE, el presente acto administrativo en el Portal Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local-San Pablo (www.ugelsanpablo.gob.pe).

Regístrese y Comuníquese.

ORIGINAL FIRMADO

Dr. CARLOS MEDARDO VASQUEZ MURRUGARRA.
DIRECTOR DE LA UGEL SAN PABLO

Lo que transcribo a Ud. Para su
conocimiento y demás fines
Atentamente.

Esmaro Vigo Peralta
Técnico Administrativo
Unidad de Gestión Educativa Local
SAN PABLO

UGE/SP
DUGEL/CMM
OAJERVV
OGA/OTB
OPD/EOC
API/ERAC
PROY/MAJOC

