

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
DE LIMA METROPOLITANA



ASESORÍA JURÍDICA

Resolución Directoral Regional N° 007844-2014-DRELM

Lima, 10 DIC. 2014

CONSIDERANDO:

Que, la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana es una instancia de ejecución descentralizada del Ministerio de Educación, es responsable del desarrollo y de la administración de la educación que se ofrece en las Instituciones de Educación Superior no Universitaria de Lima, depende de la Sede Central del Ministerio de Educación y las coordinaciones con las diferentes Oficinas y Direcciones Nacionales del Ministerio de Educación las realiza a través de la Oficina de Coordinación y Supervisión Regional con funciones y autonomía para regular y supervisar las actividades y servicios que brindan las Instituciones Educativas, así como asesorar la gestión pedagógica y administrativa en el ámbito bajo su jurisdicción;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011- PCM se estableció la obligación de las entidades públicas comprendidas en los numerales 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios puedan formular sus reclamos entendidos como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función pública, así como como mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención de los trámites y servicios que se les brinda;

Que, el artículo 3° del mencionado decreto supremo establece, entre otras características, que el Libro de Reclamaciones es un mecanismo en el que 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;

Que, por su parte el artículo 4° del mismo Decreto Supremo establece que la entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo de 30 (treinta) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar hechos similares en el futuro;

Que, el artículo 5° de la referida norma, dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designe al responsable del Libro de Reclamaciones y que las entidades públicas deben informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional, sobre cumplimiento de dicho Decreto Supremo;

Que, por lo antes expuesto, resulta pertinente designar al Responsable del Equipo de Tramite Documentario y Archivo como Responsable del Libro de Reclamaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana;

De conformidad con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y las facultades conferidas por la Resolución Ministerial N° 114-2001-ED, Reglamento de Organización y Funciones de las Direcciones de Educación de Lima y Callao y de las Unidades de Servicios Educativos, y artículo 4 del Decreto Supremo N° 023-2003-ED, que redefine la denominación como Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Designar como Responsable del Libro de Reclamaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, al Responsable de la Oficina de Tramite Documentario y Archivo, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en él.

Artículo 2°.- Disponer que se implemente el Libro de Reclamaciones en la Sede de la de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, conforme a lo previsto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Artículo 3°.- Disponer que el Equipo de Tramite Documentario y Archivo notifique la presente Resolución al funcionario designado, al Órgano de Control Institucional de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, a las Unidades y Órganos de la Sede.

Artículo 4°.- Disponer la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

Regístrese y Comuníquese,



MARIA AIDEE PABLO MEDINA
Directora Regional de Educación de
Lima Metropolitana

El que suscribe
CERTIFICA:
Que el presente documento es copia
fiel del original al que me Remito.

Lima, 11 DIC. 2014



MARIA DEL PILAR TAQUIA CUEVA
CERTIFICADORA
Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana
Res. Jef. N° 385 - 2014 - DRE/LM

FAPM/DRELM
RETF/OAJ
JRGA/Abg

Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones

DECRETO SUPREMO N° 042-2011-PCM

(*) LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS NO HA REMITIDO LA EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

CONCORDANCIAS

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, el numeral 3 del artículo 11 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece que los Decretos Supremos son normas de carácter general que reglamentan normas con rango de ley o regulan la actividad sectorial funcional o multisectorial funcional a nivel nacional;

Que, el artículo 48 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General establece que la Presidencia del Consejo de Ministros está facultada para establecer los mecanismos para la recepción de denuncias y otros mecanismos de participación de la ciudadanía;

Que, el numeral 57.1 del artículo 57 de la Ley N° 27444 señala que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento;

Que, asimismo, el artículo 107 de la Ley N° 27444 establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, en la actualidad los administrados no cuentan con un procedimiento para expresar directamente a las diferentes entidades del Sector Público, su insatisfacción respecto a la atención brindada por parte de estos;

Que, en tal sentido, es necesario establecer la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa;

En uso de las atribuciones conferidas por el numeral 8) del Artículo 118 de la Constitución Política del Perú, y de conformidad con la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

DECRETA:

Artículo 1.- Finalidad

El presente Decreto Supremo tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

Artículo 2.- Definiciones

Para el cumplimiento del presente Decreto Supremo, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

Usuario: persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.

Reclamo: expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.

Artículo 3.- Libro de Reclamaciones

Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben 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.

La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.

La entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.

Artículo 4.- Respuesta al reclamo

La entidad pública 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 hechos similares en el futuro.

Artículo 5.- Funcionario responsable

Mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad.

Las entidades públicas deberán informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo.

Artículo 6.- Sanciones

La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para conocer y sancionar, de corresponder conforme a las normas vigentes, ya sea actuando de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo. (*)

(*) Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, publicado el 21 septiembre 2014, cuyo texto es el siguiente:

"Artículo

6.-

Sanciones

La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para verificar, ya sea de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo."

Artículo 7.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por la Presidenta del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los siete días del mes de mayo del año dos mil once

ALAN GARCÍA PÉREZ

Presidente Constitucional de la República

ROSARIO DEL PILAR FERNÁNDEZ FIGUEROA

Presidenta del Consejo de Ministros y

Ministra de Justicia

Anexo

Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES Hoja de Reclamación
Fecha: (día) (mes) (año) N° 000000001-2011

(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica)

(Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)

1. Identificación del Usuario

Nombre:

Domicilio

DNI/CE:

Teléfono/e-mail:

2. Identificación de la Atención Brindada

Descripción:

15

.....
Firma del Usuario

4. Acciones adoptadas por la Entidad

Detalle: