

# Resolución Directoral Regional

N° 006880-2017-DRELM

Lima, 28 SET. 2017

**VISTO:** El Expediente DRELM N° 62901-2017, los Informes N° 070, 072 y 073-2017-MINEDU/VMGI-DRELM-OPP-ERMC, Informe Legal N° 4424-2017-MINEDU/VMGI-DRELM-OAJ y demás documentos adjuntos;

## CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la Gestión Pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, el mismo que en su artículo 191 señala que la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana es el órgano desconcentrado del Ministerio de Educación a través del Despacho Viceministerial responsable del servicio educativo y de los programas de atención integral en el ámbito de su jurisdicción así como evaluar y supervisar las Unidades de Gestión Educativa Local de Lima Metropolitana;

Que, de conformidad con los artículos 7 y 8 del Manual de Operaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, aprobado por Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU, la Dirección Regional es la máxima autoridad administrativa de la DRELM, responsable de brindar disposiciones, así como de expedir actos resolutivos en materia de su competencia;

Que, mediante Resolución Directoral Regional N° 03710-2011-DRELM del 15 de julio de 2011, se resolvió aprobar la Directiva N° 021-DRELM-UGI/EPLAN-2011 "Orientaciones para el Uso del Libro de Reclamaciones en el ámbito de la DRELM";

Que, mediante Resolución Directoral Regional N° 005755-2017-DRELM del 28 de agosto de 2017, se resolvió aprobar las "Orientaciones para el Uso del Libro de Reclamaciones en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana y Unidades de Gestión Educativa Local de Lima Metropolitana";

Que, mediante los Informes N° 070, 072 y 073-2017-MINEDU/VMGI-DRELM-OPP-ERMC, emitidos por la Oficina de Planificación y Presupuesto de la DRELM, se propone la aprobación del proyecto de Orientaciones para el uso del Libro de Reclamaciones de la DRELM, en el marco de la mejora continua buscando mejorar la atención a la ciudadanía, sugiriendo derogar la Resolución Directoral Regional N° 005755-2017-DRELM y la



Resolución Directoral Regional N° 03710-2011-DRELM, señalando que es necesario aprobar Orientaciones que sean de alcance exclusivo para la DRELM, pues cada UGEL de Lima Metropolitana debe contar con su respectivo Libro de Reclamaciones, pudiendo adoptar, aprobar e implementar sus documentos de acuerdo a sus recursos y posibilidades;

Que, mediante Informe Legal N° 4424-2017-MINEDU/VMGI-DRELM-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica de la DRELM, emitió opinión favorable en relación al proyecto de Orientaciones propuesto;

Contando con las visaciones de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones, Oficina de Planificación y Presupuesto y Oficina de Asesoría Jurídica de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana; y de conformidad al Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación y la Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU, que aprobó el Manual de Operaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

### SE RESUELVE:

**Artículo 1.- APROBAR** las Orientaciones N° 002-2017/MINEDU/VMGI-DRELM/OAC-EAUGD "Orientaciones para el Uso del Libro de Reclamaciones en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana", así como sus Anexos que forman parte integrante de la presente Resolución en seis (6) folios.

**Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO** las Resoluciones Directorales Regionales N° 005755-2017-DRELM y N° 03710-2011-DRELM.

**Artículo 3.- ENCARGAR** a la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones de esta Sede Regional, la supervisión del estricto cumplimiento de las Orientaciones aprobadas en el artículo 1 de la presente Resolución.

**Artículo 4.- DISPONER** que el Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documentaria, notifique la presente Resolución a las Unidades Orgánicas de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana y a las Unidades de Gestión Educativa Local de Lima Metropolitana, notificando además a estas últimas copia del Informe N° 0073-2017-MINEDU/VMGI-DRELM-OPP-ERMC, de conformidad con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

**Artículo 5.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución en la página web de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana: [www.dreilm.gob.pe](http://www.dreilm.gob.pe), para su difusión correspondiente.

Regístrese y comuníquese,



  
**KILLA SUMAC SUSANA MIRANDA TRONCOS**  
Directora Regional de Educación de  
Lima Metropolitana

## ORIENTACIONES N° 002-2017/MINEDU/VMGI-DRELM/OAC-EAUGD

### “ORIENTACIONES PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA”

#### 1. 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.

#### 2. OBJETIVO

Establecer las orientaciones y los procedimientos para la atención oportuna y eficaz de los reclamos formulados por los usuarios, a través del Libro de Reclamaciones físico y virtual.

#### 3. ALCANCE

3.1 Sede de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

#### 4. BASE NORMATIVA

- 4.1 Constitución Política del Perú.
- 4.2 Decreto Supremo N° 006-2017-JUS - Aprueba el TUO de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.3 Decreto Supremo N° 042-2011-PCM - Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones
- 4.4 Decreto Supremo N° 061-2014-PCM - Modifica el artículo 6 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- 4.5 Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU – Aprueba el Manual de Operaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.
- 4.6 Resolución Ministerial N° 367-2015-CG – Aprueba Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL - “Verificación del Cumplimiento de la obligación de las Entidades de contar con un Libro de Reclamaciones”

#### 5. ORIENTACIONES GENERALES

##### 5.1 SIGLAS

DRELM	Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana
OAC	Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones
EAUGD	Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documentaria
ETDA	Equipo de Trámite Documentario y Archivo
HR	Hoja de Reclamación
LR	Libro de Reclamaciones
OCI	Órgano de Control Institucional



## 5.2 DEFINICIONES

- 5.2.1 **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de sus derechos establecidos en el artículo 64° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la DRELM.
- 5.2.2 **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a un servicio de atención brindando por la DRELM, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.

## 5.3 DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

- La DRELM debe contar con un LR en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos y expresar su insatisfacción o disconformidad por el servicio y/o la información brindada; mas no la disconformidad por la tramitación o resultado de algún procedimiento administrativo en el que es parte el Administrado.
- El LR podrá ser de naturaleza física o virtual, debe ubicarse en un lugar visible y de fácil acceso. Para tal efecto, la DRELM deberá consignar avisos, en los cuales se indique la existencia del LR.
- Las Hojas de Reclamaciones deberán contener la siguiente información:
  - Numeración correlativa.
  - Fecha del Reclamo.
  - Nombres y apellidos completos del usuario que presenta el reclamo, número del documento de identidad, domicilio, teléfono y correo electrónico del usuario (no indispensable); en caso de menores de edad, dicha información corresponderá a uno de los padres o apoderados, en representación del menor de edad.
  - Identificación de la atención brindada, describiendo el detalle del reclamo presentado, el tipo de atención o servicios por el cual el usuario acude, proporcionando la información del lugar, fecha y hora donde acontecieron los hechos que dan lugar al reclamo presentado, consignando el nombre de la Oficina y/o del servidor que dieron origen al reclamo del usuario. Es opcional que el usuario adjunte medios probatorios de actuación inmediata que considere conveniente y que sustente el reclamo presentado.
  - Detalle de las medidas adoptadas por la entidad, las que serán brindadas e implementadas por la Oficina que dio origen al reclamo del usuario y comunicadas al Responsable del LR.
- La DRELM está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.



## 6. ORIENTACIONES ESPECÍFICAS

### 6.1 Del Responsable del Libro de Reclamaciones

- El Responsable del LR de la DRELM será designado mediante Resolución Directoral Regional según corresponda, asignando esta responsabilidad a un funcionario que viene laborando en adición a sus funciones.
- La DRELM informará a su respectivo OCI sobre la designación.

### 6.2 Del Uso del Libro de Reclamaciones – Físico

- La DRELM proporcionará el LR cuando el usuario lo solicite y lo considere conveniente, el Responsable del LR orientará al usuario con la finalidad de dar un uso correcto al LR (formulación de reclamos)
- El Usuario deberá consignar en la HR, información relativa a su identidad, a su domicilio, teléfono o e-mail y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado. Debiendo el Responsable del LR proporcionar de forma inmediata al usuario un ejemplar de la HR debidamente sellada y firmada. El Responsable del LR orientará al usuario sobre el correcto llenado de la HR.
- En caso de verificar que los datos consignados por el usuario estén incompletos o sean incorrectos, se considerará el reclamo como no realizado.
- Con respecto a los dos (2) ejemplares restantes de la HR, uno de ellos quedará en posesión del Responsable del LR para el trámite respectivo con la oficina que dio origen al reclamo, y el otro ejemplar será destinado al OCI de la DRELM, en caso sea solicitado.
- El Responsable del LR dará origen a un expediente en el SINAD. Si la solicitud no es calificada como reclamo conforme a la definición legal establecida en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se dará respuesta inmediata al usuario mediante oficio; gestionará su notificación y procederá al cierre del expediente en el SINAD.
- Si la solicitud es calificada como reclamo, el Responsable del LR elabora un Memorándum dirigido a la Jefatura de la Oficina que dio origen al reclamo, adjuntando una copia de la HR, con la finalidad de que esta cumpla con emitir respuesta a la reclamación formulada por el usuario.
- Una vez el expediente se encuentre en la Oficina correspondiente, el Jefe evaluará y derivará al especialista aludido en el reclamo, para que elabore el descargo respectivo, adjuntando si fuera necesarios medios probatorios.
- El Jefe de la Oficina, mediante memorándum remitirá el descargo al Responsable del LR, sobre las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro, con la debida implementación de las mismas.



- El Responsable del LR evaluará si la respuesta brindada, responde al reclamo formulado, de no ser el caso, se devolverá a la Oficina para reformular su respuesta.  
Si la respuesta responde al reclamo, elaborará un oficio de respuesta al usuario con la información brindada por la oficina para su notificación.
- El Responsable del LR recibirá el cargo de notificación al usuario, luego consignará en la HR el número de documento con el cual se dio respuesta al usuario y/o cuales fueron las medidas adoptadas, procediendo al cierre del expediente en el SINAD y archivará los antecedentes generados durante el proceso de atención del reclamo.

### 6.3 Del Uso del Libro de Reclamaciones – Virtual

- El usuario deberá ingresar a la página web institucional de la DRELM <http://www.dreilm.gob.pe/>, dar click en la imagen “Libro de Reclamaciones”, y posteriormente dar click en “ingresar”.
- Si es usuario nuevo, deberá registrar una cuenta, en la cual se deberá completar los datos solicitados. Una vez realizado el registro el usuario recibirá un correo electrónico con el nombre de usuario y contraseña para acceder al Libro de Reclamaciones Virtual.
- El usuario deberá consignar la información solicitada a efectos de solicitar respuesta al reclamo formulado.
- El Responsable del LR recibe la notificación del reclamo en la bandeja de entrada del Libro de Reclamaciones Virtual. Si la solicitud no es calificada como reclamo conforme a la definición legal establecida en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se dará respuesta inmediata al usuario mediante correo electrónico.
- De ser considerado como reclamo, el Responsable del LR imprime una copia del reclamo formulado por el usuario y generará un expediente en el SINAD. Elaborará un Memorándum dirigido a la Jefatura de la Oficina que dio origen al reclamo, con la finalidad que esta cumpla con dar respuesta a la reclamación formulada por el usuario.
- Una vez el expediente se encuentre en la Oficina, el Jefe evaluará y derivará al especialista responsable del reclamo, para que elabore el descargo respectivo, adjuntando si fuera necesario medios probatorios.
- El Jefe de la Oficina, mediante memorándum informará al Responsable del LR, sobre las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro, con la debida implementación de las mismas.
- El Responsable del LR evaluará si la respuesta brindada, responde al reclamo formulado, de no darse el caso, se devolverá a la Oficina para reformular su respuesta.

Si la información brindada responde al reclamo formulado, el Responsable del LR dará respuesta mediante el sistema del Libro de Reclamaciones



Virtual, para lo cual generará un correo electrónico automático al usuario, adjuntando lo remitido por la Oficina que dio origen al reclamo.

- El Responsable del LR consignará en la HR el número de documento con el cual se dio respuesta al usuario y/o cuales fueron las medidas adoptadas, procediendo al cierre del expediente en el SINAD.

## 7. ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS

- La DRELM está obligada a informar al OCI sobre el cumplimiento de la implementación del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM - Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones; de acuerdo a los artículos 5° y 6°.
- La DRELM, deberá considerar que el OCI al momento de la verificación del cumplimiento de las obligaciones con respecto al LR, tomará en cuenta el numeral 6.1 de la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL que especifica:
  - Contar con un LR (Físico o virtual).
  - Ubicar el LR en un lugar visible y de fácil acceso.
  - Consignar avisos en los que se indique la existencia del LR y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo.
  - Proporcionar al Usuario una copia o constancia del Reclamo efectuado.
  - Dar respuesta al usuario (a través de medios físicos o electrónicos) en un plazo máximo treinta (30) días hábiles.
  - Designar al Responsable del LR mediante Resolución Directoral Regional.
- Si el OCI, como consecuencia de la verificación efectuada (de oficio o por denuncia de parte) hubiera advertido que la DRELM no cumplió con las obligaciones establecidas en el párrafo anterior, deberá subsanar tal situación en un plazo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de la fecha de la emisión del informe emitido por el OCI. Luego de subsanar las observaciones, el titular de la DRELM debe informar al OCI sobre las medidas que se adoptaron para superar tal situación, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de ocurrida la subsanación.
- El Responsable del LR de la DRELM deberá completar y remitir semestralmente al OCI, los reportes contenidos en los Anexos 01 y 02 de la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL. Esto se realizará de la siguiente manera: Primera Quincena de Julio (Reclamos presentados de Enero a Junio) y Primera Quincena de Enero del año siguiente al periodo reportado (Reclamos presentados de Julio a Diciembre).
- La Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones, a través del Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documentaria, así como el Responsable del LR, deberán brindar todas las facilidades e información necesaria a los usuarios que deseen utilizar este mecanismo para realizar su reclamo, con la finalidad que el usuario presente de forma adecuada tal reclamo, conociendo la diferencia con la queja por defectos de tramitación, con el objeto de que ésta no sea consignada como reclamo.



## 8. RESPONSABILIDADES

El cumplimiento del presente documento es responsabilidad de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones de la DRELM.

## 9. ANEXOS

Se adjuntan en calidad de Anexo, lo siguiente:

Anexo I: Flujograma del uso del Libro de Reclamaciones - Físico

Anexo II: Hoja de Reclamación de Naturaleza Física

Anexo III: Flujograma del uso del Libro de Reclamaciones – Virtual

Anexo IV: Hoja de Reclamación de Naturaleza Virtual

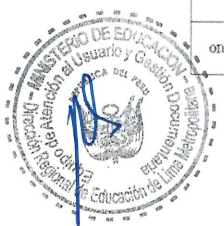
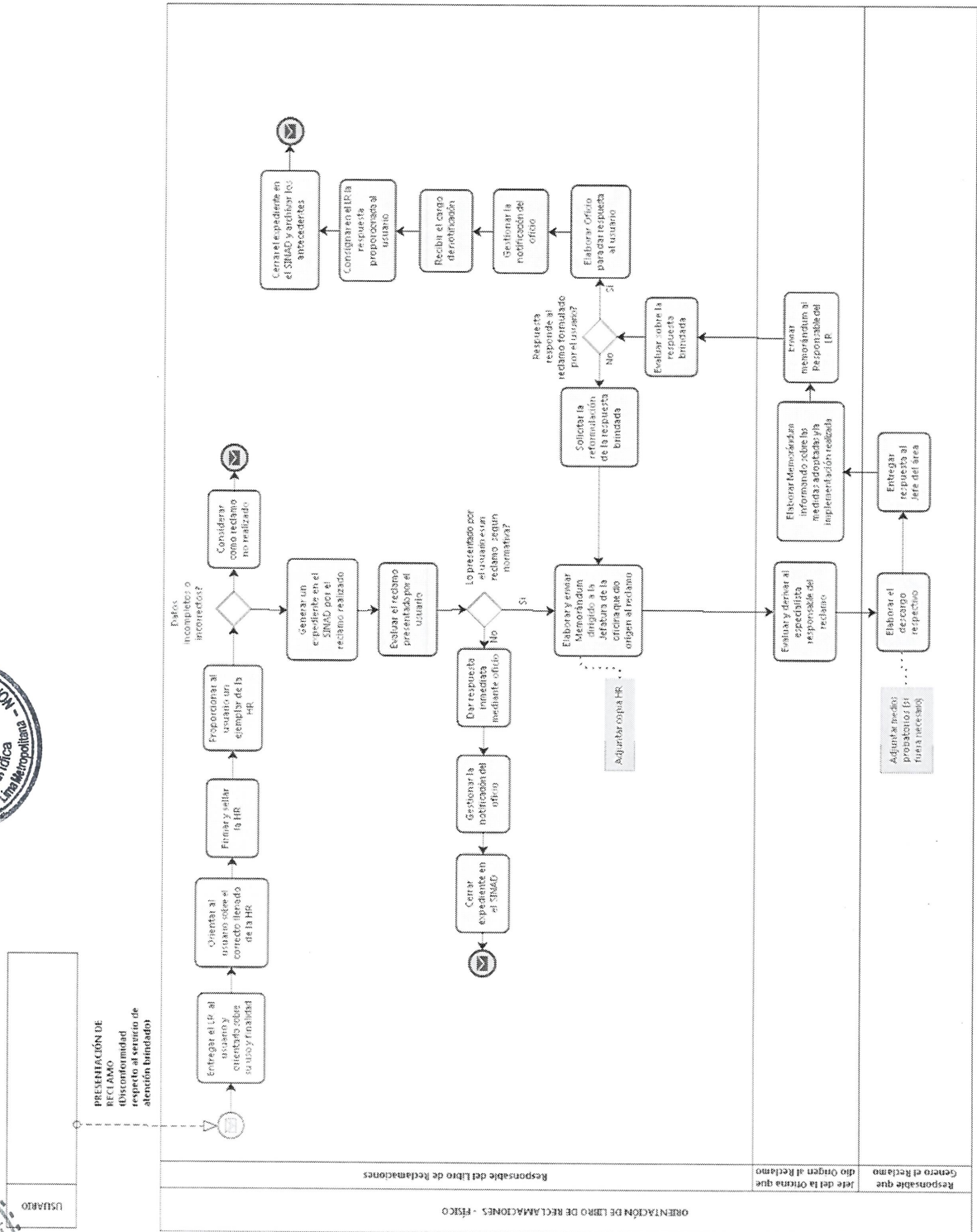
Anexo V: Aviso del Libro de Reclamaciones





# Anexo I

## Flujograma del uso del Libro de Reclamaciones - Físico



**Anexo II**  
**Hoja de Reclamación de Naturaleza Física**



**PERÚ**

**Ministerio  
de Educación**

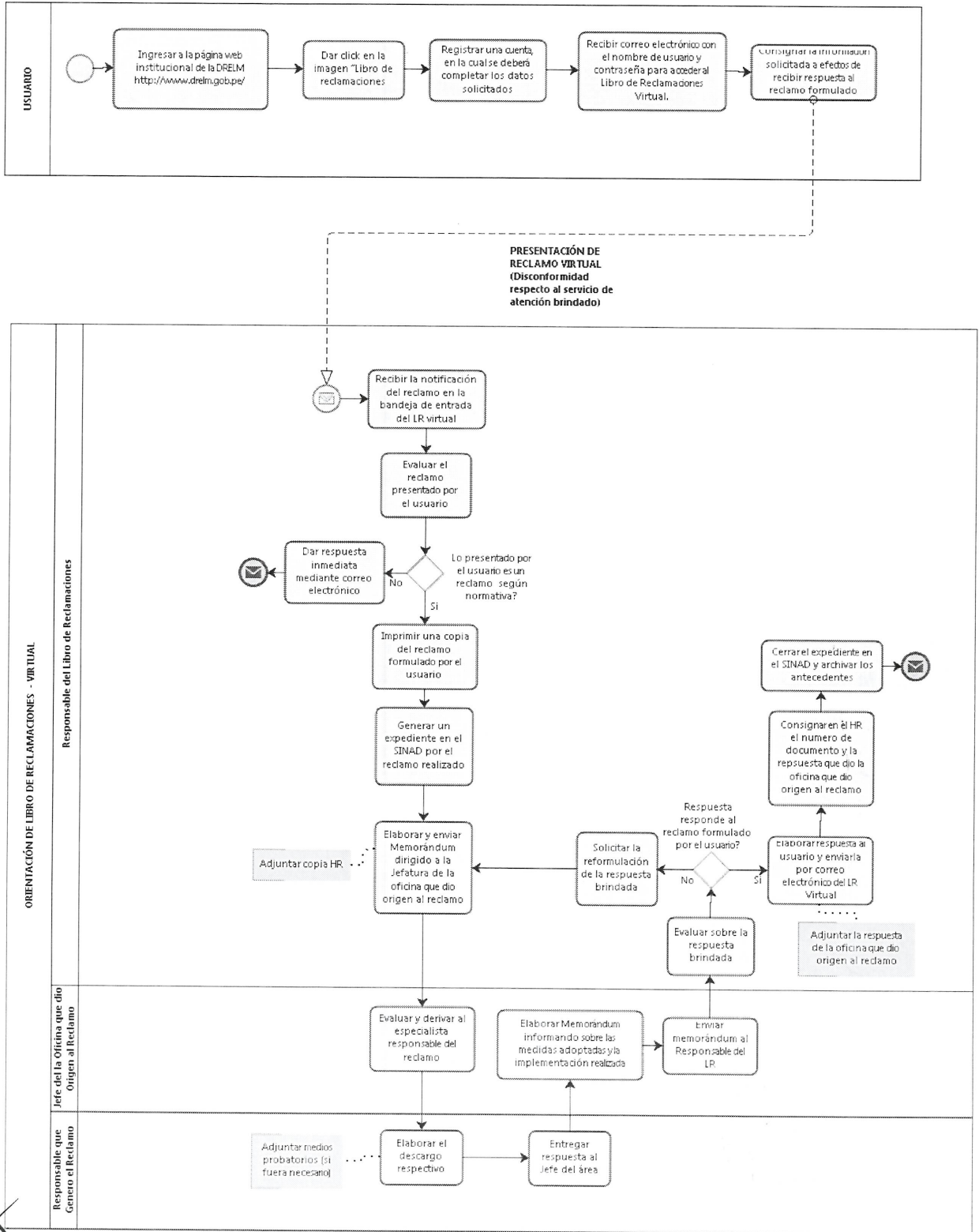
Dirección Regional de  
Educación de Lima  
Metropolitana

LIBRO DE RECLAMACIONES					
FECHA:	DÍA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN	N°
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DEL LIMA METROPOLITANA / RUC: 20330611023 CALLE JULIÁN ARCE N° 412 - URB. SANTA CATALINA - LA VICTORIA - LIMA					
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO</b>					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI/CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
<b>2. IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA</b>					
DESCRIPCIÓN:					
_____ FIRMA					
<b>3. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD:</b>					
DETALLE:					



### Anexo III

## Flujograma del uso del Libro de Reclamaciones – Virtual



## Anexo IV

### Hoja de Reclamación de Naturaleza Virtual

CERRAR SESIÓN

PERÚ Ministerio de Educación

# Libro de Reclamaciones

SEDE : DRE LIMA METROPOLITANA

Mis Datos Registrar Reclamo Listar Reclamos Cambiar Clave

Grabar Cancelar

---

#### REGISTRAR RECLAMOS

Nº de Reclamo	-----	Fecha Registro	12/09/2017
Nombre y/o Razón social	CHUMPITAZ ROJAS, JORGE		
Documento	DNI - 44180783	Correo	JCHUMPITAZ@DRELM.GOB.PE

DESCRIPCIÓN

Asunto

Sinac Relacionado

Adjuntar Archivo:

Archivo Adjunto:  No file chosen

---

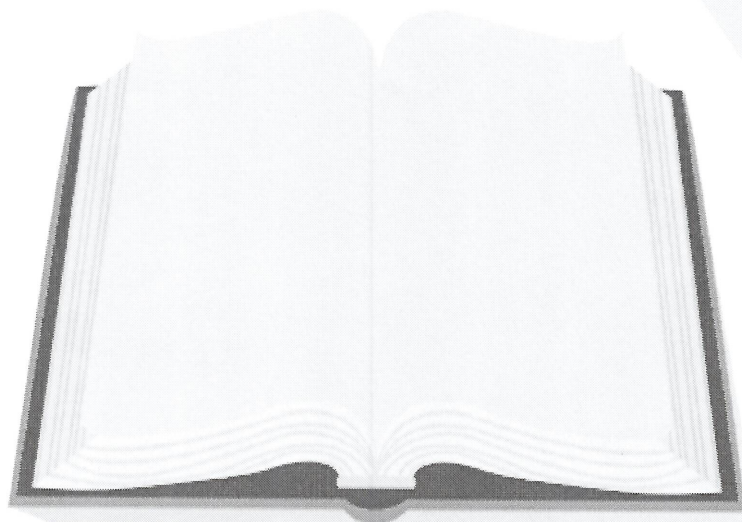
Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación OITC  
© Ministerio de Educación 2017 - Av. La Poesía 155 San Borja - Lima



## Anexo V

### Aviso del Libro de Reclamaciones

# LIBRO DE RECLAMACIONES



Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 42-2011-PCM, esta entidad cuenta con un Libro de Reclamaciones a su disposición.

Solicítelo aquí



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Dirección Regional  
de Educación  
de Lima Metropolitana

