



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN CAJAMARCA
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CELENDÍN
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

RESOLUCIÓN DIRECTORAL DE UGEL N° 1441 -2026-GR.CAJ-DRE/UGEL.CEL

Celendín,

15 ABR 2026

VISTO:

El Memorandum N° 160-2026-GRC/DRE.CAJ/UGEL.CEL/DIR, el Oficio N° 139-2026-GOB-REG-DRE-CAJ-UGEL.CEL/AD-ADM, sobre designación de Responsables del Libro de Reclamaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local de Celendín, y demás documentos adjuntos, en un total de seis (06) folios útiles, y;

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;

Que, en amparo del artículo 73° de la Ley General de Educación, Ley N° 28044 establece que: "La Unidad de Gestión Educativa Local es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia. Su jurisdicción territorial es la provincia", en concordancia con el artículo 74° que menciona textualmente: "Las funciones de la Unidad de Gestión Educativa Local en el marco de lo establecido son las siguientes: r) Actuar como instancia administrativa en los asuntos de su competencia";

Que, con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM "Decreto Supremo que establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública", DECRETA en su Artículo 1.- Objeto, La presente norma establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas, y 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, el numeral 5.1 del artículo 5° de la citada norma, respecto al Libro de Reclamaciones, precisa que 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;

Que, el artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece que, la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades: a) Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del presente Decreto Supremo, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos, b) Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas, cuando exista la obligación de utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros, c) Garantizar el acceso



Telef. 076 - 480114
Anexo 100



Jirón San Cayetano # 172
Celendín - Cajamarca



ugelcelendin@gmail.com



www.ugelcelendin.gob.pe



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN CAJAMARCA
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CELENDÍN
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

RESOLUCIÓN DIRECTORAL DE UGEL N° 1441 -2026-GR.CAJ-DRE/UGEL.CEL

de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.2 del artículo 5 del presente Decreto Supremo; por lo menos, en un equipo informático en cada sede de la entidad; salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas, **d) 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. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital, e) Evaluar los resultados del proceso de gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad pública, en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público;**

Que, mediante **Oficio Múltiple N° D4-2026-GR.CAJ/RLR**, de fecha 19 de marzo de 2026, el Responsable del Libro de Reclamaciones de la Sede del Gobierno Regional de Cajamarca, solicita a esta Entidad la validación y actualización de datos de los Responsables Titulares y Alternos del Libro de Reclamaciones, con la finalidad de validar y actualizar los datos en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros (CPM), de conformidad al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Que, con **Oficio N° 139-2026-GOB-REG-DRE-CAJ-UGELCEL/AD-ADM**, de fecha 31 de marzo de 2026, el jefe de la Oficina de Administración de la UGEL de Celendín, solicita autorización para la proyección de la Resolución de Designación de Responsables del Libro de Reclamaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local de Celendín, en cumplimiento al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, y con el objetivo de garantizar la continuidad y eficiencia en la atención ciudadana; por lo que remite los datos personales de los Funcionarios Responsables (titular y alterno) encargados del manejo del Libro de Reclamaciones de la UGEL - Celendín, recayendo el cargo de titular en el servidor Mg. Henry José Díaz Alcántara (Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica), y alterno el servidor Mg. Amilcar Emilio Ruiz Ruiz (Jefe de la Oficina de Administración);

Que, mediante el **Memorándum N° 160-2026-GRC/DRE.CAJ/UGEL.CEL/DIR**, de fecha 07 de abril de 2026, el despacho Directoral autoriza la emisión del acto resolutorio de Designación de Responsables del Libro de Reclamaciones - 2026, de la Unidad de Gestión Educativa Local de Celendín;

Estando a lo Dispuesto por la Oficina de Recursos Humanos, y lo dispuesto por el Despacho Directoral; así como a lo visado por los responsables de las Oficinas Correspondientes;

Que, de conformidad con la Ley N° 28044 - Ley General de Educación, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 011-2012-ED; Decreto Supremo N° 007-2020- PCM "Decreto Supremo que establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública"; el T.U.O de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; Ley N° 32513 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2026 y Decreto Supremo N° 015-2002-ED- Reglamento de Organización y Funciones de las Direcciones Regionales de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local;



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN CAJAMARCA
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CELENDÍN
 "Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

RESOLUCIÓN DIRECTORAL DE UGEL N° 1441 -2026-GR.CAJ-DRE/UGEL.CEL

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DESIGNAR COMO RESPONSABLES, a partir de la fecha, COMO RESPONSABLES TITULAR Y ALTERNO DEL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES (FISICO Y VIRTUAL) de la Unidad de Gestión Educativa Local de Celendín, a los servidores que a continuación se indica:

- | | | |
|----|--|---------|
| 1. | Mg. Henry José Díaz Alcántara
Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica | TITULAR |
| 2. | Mg. Amilcar Emilio Ruiz Ruiz
Jefe de la Oficina de Administración | ALTERNO |

ARTÍCULO SEGUNDO. - DISPONER, la publicación de la presente resolución en el Portal institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local de Celendín, para su difusión correspondiente.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER, que el responsable de Trámite Documentario o quien haga sus veces en la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín, cumpla con NOTIFICAR a los servidores designados en los artículos precedentes, así como a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, y a las oficinas administrativas correspondientes de la UGEL-CELENDÍN para su conocimiento y fines pertinentes, de conformidad con el TUO de la Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N°004-2019-JUS.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE



MG. CARLOS TEODORO SÁNCHEZ MUÑOZ
DIRECTOR UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
CELENDÍN

CTSM/DUGELC
 NVD/OPER
 HJDA/OAJ
 JCHP/OPDI
 AERR/ADM
 Tiraje: 10
 P.R. N° 1423-2026

