



Resolución Ministerial No. 0237-2011-ED

Lima, 07 JUN 2011

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece 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 brinda;

Que, el artículo 3° del citado Decreto Supremo, prescribe que 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 necesaria a efecto de dar respuesta al reclamo formulado. Asimismo, el artículo 5° del mismo cuerpo legal dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la misma;

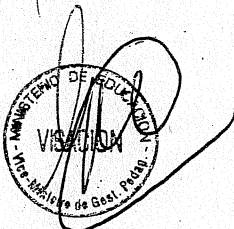
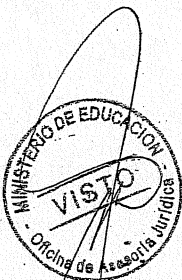
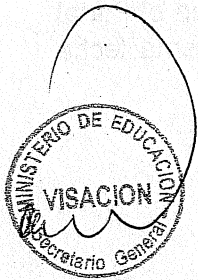
Que, en tal sentido, resulta necesario disponer la implementación del Libro de Reclamaciones así como al responsable del mismo en el Ministerio de Educación y en las Instituciones Educativas;

De conformidad, con lo dispuesto en el Decreto Ley N° 25762 modificado por la Ley N° 26510, el Decreto Supremo N° 006-2006-ED, sus modificatorias, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y la Ley N° 29158;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Disponer que en el Ministerio de Educación, tanto en la sede central como en las demás sedes y en las Instituciones Educativas a nivel nacional, se implemente obligatoriamente el respectivo "Libro de Reclamaciones" de acuerdo a lo prescrito en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos sobre la atención de los trámites y servicios que se les brinda.

Artículo 2°.- El Libro de Reclamaciones está a disposición del público, en un lugar visible y de fácil acceso en los lugares indicados en el artículo anterior.

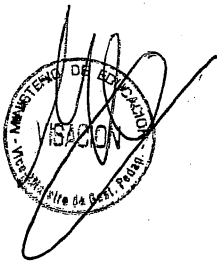
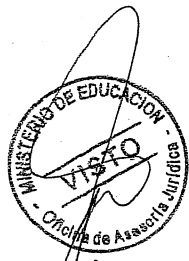


Artículo 3°.- Designar, a partir de la fecha de la presente Resolución, a la Jefa de la Oficina de Trámite Documentario, como responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Educación. En el caso de las Instituciones Educativas será el Director de las mismas el responsable del Libro de Reclamaciones.

Artículo 4°.- Transcribese la presente Resolución Ministerial al órgano de Control Institucional del Ministerio de Educación.

Artículo 5°.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Electrónico del Ministerio de Educación www.minedu.gob.pe, en la misma fecha de la publicación oficial.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



.....
Víctor Raúl Díaz Chávez
Ministro de Educación