



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle
"Alma Máter del Magisterio Nacional"

RECTORADO

RESOLUCIÓN N° 0197-2022-R-UNE

Chosica, 28 de enero del 2022

VISTO el Oficio N° 0574-2021-DIGA-UNE expedido por la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, señalándose el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades correspondientes, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas; asimismo, en su artículo 7°, se determina que la máxima autoridad administrativa de las entidades o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades: 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 (...);

Que con Oficio Múltiple N° D000038-2021-PCM-SSCS, del 05 de octubre del 2021, la Subsecretaria de Calidad de Atención al Ciudadano de la Presidencia del Consejo de Ministros refiere a la Rectora de la UNE la implementación de la plataforma digital del Libro de Reclamaciones; y solicita la información de los responsables titular y alterno designados por la entidad;

Que mediante Memorando N° 1145-2021-R-UNE, del 13 de octubre del 2021, la Rectora refiere a la Directora General de Administración que se efectivicen las acciones correspondientes, de acuerdo con el marco normativo vigente;

Que con el documento del visto, la Directora General de Administración remite a la Rectora la propuesta para designar a los servidores civiles como responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos y la implementación de la plataforma digital del Libro de Reclamaciones;

Estando a lo dispuesto por la autoridad universitaria; y,

En uso de las atribuciones conferidas por el artículo 60° de la Ley Universitaria N° 30220, concordante con el artículo 23° del Estatuto de la UNE y los alcances de la Resolución N° 1138-2021-R-UNE;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- DESIGNAR a los servidores civiles como responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos y la implementación de la plataforma digital del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, conforme a lo señalado en la parte considerativa y de acuerdo con lo detallado en el anexo que consta de un folio.

ARTÍCULO 2°.- DEJAR SIN EFECTO todo acto administrativo que se oponga a lo dispuesto en la presente resolución.

ARTÍCULO 3°.- DAR A CONOCER a las dependencias correspondientes los alcances de la presente resolución para que efectivicen las acciones complementarias al respecto.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.


Mtra. Anita Luz Chacón Ayala
Secretaría General (e)


Dra. Lidia Violeta Asencios Trujillo
Rectora



PROPUESTA DE LOS ENCARGADOS DE ASEGURAR EL CORRECTO CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS
DE LA UNIVERSIDAD DEL TITULAR Y ALTERNO

N°	DNI	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	TELÉFONO Y ANEXO
1	70778391	ALONSO ENRIQUE LEYVA VEGA	Asistente Administrativo	lv_alonso@icloud.com aleyva@une.edu.pe	996 675 666	Central telefónica: 313-3700 Anexo de Mesa de Partes: 1141 Anexo de Unidad de Trámite: 1130
2	46554956	ALBERT ALIM SANCHEZ JACOME	Técnico Programador	sancheziacomea@gmail.com asanchezi@une.edu.pe	951 812 389	Central telefónica: 313-3700 Anexo: 1831

