



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)

ALCHAU/DPC


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

