



RESOLUCION RECTORAL N° 0376-2025

Arequipa, 17 de marzo del 2025

Visto, el Oficio N° 1408-2025-UNSA/SDRH, del 10 de marzo del 2025, de la Unidad de Recursos Humanos.

CONSIDERANDO:

Que, la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa está constituida conforme a la Ley N° 30220, Ley Universitaria, y se rige por sus respectivos estatutos y reglamentos, siendo una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, ética, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural.

Que, según el artículo 8° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, concordante con el artículo 8° del Estatuto Universitario, la autonomía universitaria se manifiesta entre otros en los siguientes regímenes: "8.1. Normativo, implica la potestad autodeterminativa para la creación de normas internas (Estatuto y Reglamentos) destinadas a regular la institucionalidad universitaria. (...) 8.4 Administrativo, implica la potestad autodeterminativa para establecer los principios, técnicas y prácticas de sistemas de gestión, tendientes a facilitar la consecución de los fines de la institución universitaria, incluyendo la organización y administración del escalafón de su personal docente y administrativo".

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, el mismo que en su artículo 7° señala que: "La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública 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, 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. (...)".

Que, el Libro de Reclamaciones, es el documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios de los servicios de atención brindados por 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, pueden expresar su insatisfacción o disconformidad por el servicio brindado. En este documento, además, el usuario debe consignar información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

Que, mediante el Oficio N° 0960-2022-R-UNSA, del 27 de diciembre del 2022, expedido por el Rectorado de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, se dispuso que, el Libro de Reclamaciones, tanto en su modalidad física como virtual, estaría a cargo de personal perteneciente a la Unidad de Recursos Humanos.

Que, en ese sentido, mediante la Resolución Rectoral N° 0035-2023, del 06 de enero del 2023, se resolvió entre otros, lo siguiente: "3. DESIGNAR, a la servidora administrativa LIC. SOBEIDA LERVY ROSADO MACEDO, como Responsable Titular encargada del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos y del "Libro de Reclamaciones"; en su modalidad física y virtual, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, con efectos a partir del 06 de enero del 2023; con todos los derechos, obligaciones y responsabilidades inherentes al cargo. 4. DESIGNAR, al servidor administrativo BR. JUAN ALEXIS CUYA ZEVALLOS, como Responsable Alterno encargado del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos y del "Libro de Reclamaciones", en su modalidad física y virtual, de la

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, con efectos a partir del 06 de enero del 2023; con todos los derechos, obligaciones y responsabilidades inherentes al cargo.”

Que, posteriormente mediante un escrito recepcionado el 28 de febrero de 2025, suscrito por la servidora administrativa CAS, Sobeida Lervy Rosado Macedo, solicitó el cambio de su encargatura como Responsable Titular encargada del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos y del “Libro de Reclamaciones”, en su modalidad física y virtual, de esta Casa de Estudios, y se designe a un nuevo responsable titular de dicho Libro, sustentando su petición en la ampliación de su rotación en la Facultad de Administración.

Que, mediante Oficio del Visto, del 10 de marzo del 2025, la Unidad de Recursos Humanos, informa que el Br. Juan Alexis Cuya Zevallos, servidor administrativo CAS, y el Br. Carlos Roberto Chura Ponce, servidor administrativo CAS, estarán encargados del Libro de Reclamaciones, tanto en su modalidad física y virtual, como Responsable Titular y Alterno, respectivamente.

Por estas consideraciones, conforme a las atribuciones conferidas al Rectorado por la Ley Universitaria N° 30220.

SE RESUELVE:

1. Dar por concluida la designación como **Responsable Titular encargada del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos y del “Libro de Reclamaciones”, en su modalidad física y virtual, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, de la servidora administrativa LIC. SOBEIDA LERVY ROSADO MACEDO, con efectos a partir del 17 de marzo del 2025, expresándole el agradecimiento institucional por los servicios prestados en su desempeño en dicho cargo.**
2. Dar por concluida la designación como **Responsable Alterno encargado del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos y del “Libro de Reclamaciones”, en su modalidad física y virtual, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, del servidor administrativo BR. JUAN ALEXIS CUYA ZEVALLOS, con efectos a partir del 17 de marzo del 2025, expresándole el agradecimiento institucional por los servicios prestados en su desempeño en dicho cargo.**
3. **DESIGNAR, al servidor administrativo BR. JUAN ALEXIS CUYA ZEVALLOS, como Responsable Titular encargado del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos y del “Libro de Reclamaciones”, en su modalidad física y virtual, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, con efectos a partir del 17 de marzo del 2025; con todos los derechos, obligaciones y responsabilidades inherentes al cargo.**
4. **DESIGNAR, al servidor administrativo BR. CARLOS ROBERTO CHURA PONCE, como Responsable Alterno encargado del correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos y del “Libro de Reclamaciones”, en su modalidad física y virtual, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, con efectos a partir del 17 de marzo del 2025; con todos los derechos, obligaciones y responsabilidades inherentes al cargo.**

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


DRA. RUTH MARITZA CHIRINOS LAZO
SECRETARIA GENERAL




DR. HUGO JOSE ROJAS FLORES
RECTOR

