



## RESOLUCION RECTORAL N° 0035-2023

Arequipa, 06 de enero del 2023

Visto, el Oficio N° 0068-2023-UNSA/SDRH, del 05 de enero del 2023, de la Subdirección 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](mailto: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 la Resolución Rectoral N° 0176-2022, del 16 de febrero del 2022, se resolvió lo siguiente: "1. Designar, a la Servidora Administrativa - CAS de la UNSA, ESTEFANI JUSTINIANI FARFAN, como Responsable y/o Encargada 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 febrero del 2022; con todos los derechos, obligaciones y responsabilidades inherentes al cargo."

Que, posteriormente con Resolución Rectoral N° 1211-2022, de fecha 11 de noviembre de 2022, se resolvió, entre otros: "(...) 1. ACTUALIZAR la designación del Responsable Titular y Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de acuerdo a la normativa aplicable; por lo tanto, 2. DESIGNAR, a la servidora administrativa - CAS de la UNSA, ESTEFANI JUSTINIANI FARFAN, 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 17 de febrero del 2022; con todos los derechos, obligaciones y responsabilidades inherentes al cargo. 3. DESIGNAR, a la servidora administrativa de la UNSA, VILMA BRIGITT VELASQUEZ SONCCO, como Responsable Alterna 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 14 de noviembre del 2022; con todos los derechos, obligaciones y responsabilidades inherentes al cargo."

Que, mediante Oficio del Visto, del 05 de enero del 2023, la Subdirección de Recursos Humanos, informa que la Lic. Sobelda Lervy Rosado Macedo, servidora administrativa CAS, y el Br. Juan Alexis Cuya Zevallos, servidor administrativo CAS, estarán encargados del Libro de Reclamaciones, tanto en su modalidad física y virtual como Responsable Titular y Alterno.

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 **ESTEFANI JUSTINIANI FARFAN**, con efectos a partir del **06 de enero del 2023**, expresándole el agradecimiento institucional por los servicios prestados en su desempeño en dicho cargo.
2. Dar por concluida la Designación como **Responsable Alterna 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 **VILMA BRIGITT VELASQUEZ SONCCO**, con efectos a partir del **06 de enero del 2023**, expresándole el agradecimiento institucional por los servicios prestados en su desempeño en dicho cargo.
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.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE (Fda.) Dr. Hugo Jose Rojas Flores, Rector; (Fda.) Dra. Ruth Maritza Chirinos Lazo, Secretaria General.**

La que transcribo para conocimiento y demás fines.

  
**ABOG. MARIA DEL ROSARIO VEGA MONTOYA**  
**SECRETARIA ADMINISTRATIVA**  
**SECRETARIA GENERAL DE LA UNSA**



C.c.: OCI, DIGA, SDRH, SDRH-OES, Mesa de Partes, INTERESADOS y Archivo  
Exp.: 1000613-2023  
/raqc...