



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

SECRETARIA GENERAL

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

RESOLUCIÓN R. N° 759 -2022-UNFV

San Miguel, 05 de setiembre de 2022

Visto, el Oficio N° 209-2022-OTDAU-V-SG- UNFV de fecha 25.08.2022, de la Jefa de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario de la Secretaría General de esta Casa de Estudios Superiores, mediante el cual solicita se designe al **Abg. ENRIQUE IVAN VEGA MUCHA**, Secretario General de esta Universidad, como funcionario responsable titular del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional Federico Villarreal; y

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 18° de la Constitución Política del Perú, la Universidad señala que, es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las Universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la Constitución y las Leyes;

Que, con la finalidad de establecer 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 se les brinda, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se estableció la obligatoriedad de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, posteriormente, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública; asimismo, su artículo 4° dispone, entre otros aspectos, que el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio;

Que, conforme a lo dispuesto en el literal d) del artículo 7° del Decreto Supremo, la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene entre otros la responsabilidad de 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, mediante Resolución R. N° 221-2022-UNFV de fecha 22.04.2022, se designó al abogado Henry Ronald Ravelo Huerta, Secretario General De Esta Universidad y a Rosa Guisella Vía Zapata, Jefa de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario, como responsables titular y alterna, respectivamente, del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional Federico Villarreal, de conformidad con el inciso d) del artículo 7° del Decreto Supremo 007-2020-PCM, a fin de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos;

Que, mediante Resolución R. N° 479-2022-CU-UNFV, de fecha 27.06.2022, se dio por concluida la designación del abogado Henry Ronald Ravelo Huerta como Secretario General de esta Casa de Estudios Superiores, designándose en su reemplazo al abogado Enrique Ivan Vega Mucha, en su reemplazo. Por lo tanto, corresponde cambiar al responsable titular del Libro de Reclamaciones de la Universidad;

Estando a lo dispuesto por la señorita Rectora en el Proveído N° 3212-2022-R-UNFV de fecha 01.09.2022; y de conformidad con la Ley N° 30220 - Ley Universitaria, el Estatuto, el Reglamento General de la Universidad Nacional Federico Villarreal, la Resolución R. N° 9709-2021-UNFV de fecha 31.12.2021 y la Resolución R. N° 479-2022-CU-UNFV, de fecha 27.06.2022;





UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
SECRETARIA GENERAL

///...

Pág.02

CONT. RESOLUCION R. N° 759 -2022-UNFV

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – Dejar sin efecto la designación del **Abg. HENRY RONALD RAVELO HUERTA**, ex Secretario General de esta Universidad, como funcionario responsable titular, del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Designar al **Abg. ENRIQUE IVAN VEGA MUCHA**, Secretario General de esta Universidad, como funcionario responsable titular del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

ARTÍCULO TERCERO.- Como consecuencia de lo resuelto en el artículo precedente, los funcionarios responsables del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional Federico Villarreal, es como sigue:

- | | |
|--|--|
| 1. Abg. ENRIQUE IVAN VEGA MUCHA | Funcionario responsable titular |
| 2. Mg. ROSA GUISELLA VÍA ZAPATA | Funcionaria responsable alterna |

ARTÍCULO CUARTO. - Facultar a las responsables del Libro de Reclamaciones a delegar, total o parcialmente, en el o los encargados por dependencia, las acciones de gestión de reclamos en el ámbito correspondiente.

ARTÍCULO QUINTO. - Disponer que la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional de esta Casa de Estudios Superiores, comunique la presente Resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

ARTÍCULO SEXTO. – Disponer la publicación de la presente resolución en el Portal de Transparencia de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

ARTÍCULO SÉPTIMO. - La Oficina de Trámite Documentario y Atención al Usuario de la Secretaría General, notificará bajo cargo la presente resolución.

ARTÍCULO OCTAVO. - Los Vicerrectorados Académico y de Investigación, la Dirección General de Administración, así como las Oficinas Centrales de Gestión de Tecnologías de la Información, de Comunicaciones e Imagen Institucional y de Planificación; dictarán las medidas necesarias para el cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



NT 44680 - 2022

JAZ