

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**  
**SECRETARIA GENERAL**

**RESOLUCION NRO. R-715-2020-UNSAAC**

**Cusco, 28 de octubre de 2020**

**EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO:**

**VISTO**, el Oficio Nro. 310-2020-UTDC/SG cursado por el **Mgt. JORDAN ANTONIO ALTAMIRANO SANTOS**, Jefe de la Unidad de Trámite Documentario y Comunicaciones de la Oficina de Secretaria General de la Institución y funcionario responsable del Libro de Reclamaciones, solicitando aprobación del Libro de Reclamaciones Virtual, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, a través del expediente del Visto, el **Mgt. JORDAN ANTONIO ALTAMIRANO SANTOS**, Jefe de la Unidad de Trámite Documentario y Comunicaciones de la Oficina de Secretaria General de la Institución y funcionario responsable del Libro de Reclamaciones, solicita emisión de Resolución aprobando el Libro de Reclamaciones Virtual, en vía de regularización, el mismo que ya está en la Página de al UNSAAC desde el mes de agosto del presente año;

Que, al respecto el Artículo 3 del Decreto Supremo nº 042-2011-PCM sobre el Libro de Reclamaciones establece que las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley Nº 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado. La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo. **El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual**, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente. La entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.

Que, la Autoridad Universitaria ha tomado conocimiento de la comunicación remitida por el **Mgt. JORDAN ANTONIO ALTAMIRANO SANTOS**, Jefe de la Unidad de Trámite Documentario y Comunicaciones de la Oficina de Secretaria General de la Institución y funcionario responsable del Libro de Reclamaciones, sobre aprobación del Libro de Reclamaciones Virtual, y ha dispuesto la emisión de la resolución correspondiente;

Estando a lo referido, Decreto Supremo Nro. 042-2011-PCM "Verificación del Cumplimiento de la Obligación de las Entidades del Sector Público de Contar con un Libro de Reclamaciones, y en uso de las atribuciones conferidas al Rectorado por la Ley y Estatuto Universitarios:

**RESUELVE:**

**ARTICULO UNICO.- APROBAR** el **LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL** en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, el mismo que ya está en la Página WEB de la UNSAAC, en merito a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución

Secretaría General de la UNSAAC, la Unidad de Trámite Documentario y Comunicaciones y la Unidad de Talento Humano deberán adoptar las acciones complementarias necesarias para el cumplimiento de la presente resolución.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAJ DEL CUSCO  
DR. J. EFRAIN MOLLEPAZA AFNSPE  
RECTOR(e)

TR.: VRAC.-VRIN.-OCI.-DIRECCION DE PLANIFICACION.-UNIDAD DE PRESUPUESTO.-DIGA.-U. FINANZAS.-U. LOGISTICA.-U.TALENTO HUMANO.-A.E EMPLEO.-A REMUNERACIONES (02).-A. SELECCIÓN Y EVALUACION.-A. ESCALAFON Y PENSIONES.-FACULTADES (10).-DEPARTAMENTOS ACADEMICOS (38).-ESCUELAS PROFESIONALES (42).-ASESORIA JURIDICA.- IMAGEN INSTITUCIONAL.-RED DE COMUNICACIONES.-).-LIC. JORDAN ANTONIO ALTAMIRANO SANTOS -UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y COMUNICACIONES.-RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES.-ARCHIVO CENTRAL.-ARCHIVO. SG/JEMA/MCCH/JGPF.-

Lo que transcribo a usted, para su conocimiento y fines consiguientes.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAJ DEL CUSCO  
ABOG. MIRJAM CAJIGAS CHAVEZ  
SECRETARIA GENERAL (e)