



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
RECTORADO

RESOLUCIÓN N° 745-2022-R
Lambayeque, 12 de agosto del 2022

VISTO:

Que, mediante el Oficio N° 000932-2022-CG/GRLA, de fecha 26 de julio del 2022, emitido por el Gerente Regional de Control II de Lambayeque, sobre la implementación y funcionamiento del libro de reclamaciones en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. (Expediente N° 3133-2022-SG)

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, señala que cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico; y que las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes.

Que, el artículo 8° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria y el artículo 9° del Estatuto de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, señalan que el Estado reconoce la autonomía universitaria, la misma que es inherente a las universidades, se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la Ley Universitaria y las demás normas aplicables.

Que el artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios puedan formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

Que, el precitado Decreto Supremo, hace referencia al Usuario, como aquella persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública; y además alude al Reclamo; como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.

Que, la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de acuerdo con sus normas de creación y gestión, es un Organismo Autónomo, y de acuerdo con sus funciones, presta los servicios considerados en su Texto Único de Servicios No Exclusivos —TUSNE.

Que, mediante el Oficio N° 000932-2022-CG/GRLA, de fecha 26 de julio del 2022, el Gerente Regional de Control II de Lambayeque, alcanza el informe de Orientación de Oficio N° 40792022-CG/GRLA-SOO, en el que detalla la situaciones adversas relacionadas a la implementación y funcionamiento del libro de reclamaciones en la Universidad; en razón a ello, la Universidad adopta como medida, la implementación del Libro de Reclamaciones de acuerdo al formato establecido por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, donde los usuarios de los servicios que presta la Universidad, puedan realizar un reclamo o queja, a efectos que la entidad en su calidad de proveedor solucione dicho reclamo o queja.

Que el 13 de enero de 2021, se publicó la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001- 2021-PCM/SGP que aprobó la "Norma Técnica N° 001-2021-PCM/SGP, "Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública", que en su artículo 3° señala el plazo para la implementación de la plataforma digital que soporta el proceso de gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; situándose las UNIVERSIDADES en el Tercer Tramo, cuyo plazo máximo de implementación vence el 30 de abril de 2022.



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
RECTORADO

RESOLUCIÓN N° 745-2022-R
Lambayeque, 12 de agosto del 2022

Que, el artículo 3° de la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, señala el plazo para la implementación de la plataforma digital que soporta el proceso de gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; situándose las UNIVERSIDADES en el Tercer Tramo, cuyo plazo máximo de implementación vence el 30 de abril de 2022.

Que la citada norma señala que en tanto se implemente la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", las entidades de la Administración Pública continúan utilizando el formato de la hoja de reclamación señalado en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; adecuando su proceso de gestión de reclamos según lo regulado en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica N° 001-2021-PCM/SGP.

Que, en uso de las atribuciones conferidas al Rector en el artículo 62.2 de la Ley Universitaria y el artículo 24.2 del Estatuto de la Universidad.

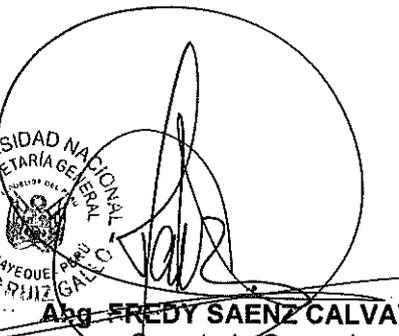
SE RESUELVE:

Artículo 1°. - **APROBAR** el **LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**, en su versión física; la cual será de libre acceso a los usuarios y estará ubicada en la Secretaría General de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

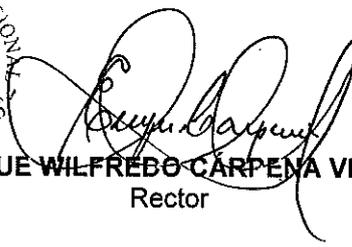
Artículo 2°. - **DISPONER** la publicación de la presente resolución y de lo que se resuelve, en el Portal de Transparencia de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y en los demás medios de comunicación institucional, asegurando la disponibilidad y accesibilidad de la información, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su emisión.

Artículo 3°. - **DAR** a conocer la presente resolución al Vicerrector Académico, Vicerrector de Investigación, Facultades, Escuela de Posgrado, Dirección General de Administración, Unidad de Servicios Generales, Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, Órgano de Control Institucional y demás instancias correspondientes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Abg. FREDY SAENZ CALVAY
Secretario General



Dr. ENRIQUE WILFREDO CARPENA VELÁSQUEZ
Rector