



PERÚ

SUNEDU

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

UNAM

Universidad Nacional de Moquegua

PRES

Presidencia de Comisión Organizadora

SEGE

Secretaría General

## RESOLUCIÓN PRESIDENCIAL N° 246-2015-UNAM

Moquegua, 07 de Abril del 2015

### VISTO:

El Informe N° 021-2015-SEGE-PRES-UNAM, de fecha 30.01.2015; Hoja Informativa N° 3-2015-OCI/UNAM, de fecha 20.03.2015; Informe N° 098-2015-SEGE-PRES-UNAM, de fecha 26.03.2015; Proveído de Presidencia N° 1406, de fecha 26.03.2015, y;

### CONSIDERANDO:

Que, la Universidad Nacional de Moquegua, es una institución pública que se encuentra regulada por la Constitución Política del Estado, la Ley Universitaria, su Estatuto Interno y este último en su artículo 6° numeral 2, en concordancia con el artículo 11° del Reglamento General, establece que la Universidad Nacional de Moquegua para el cumplimiento de sus fines, principios y objetivos, en ejercicio de sus atribuciones y autonomía, está facultado para organizar sus sistema normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico;

Que, la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor y el D.S N° 011-2011-PCM, modificado mediante D.S. N° 006-2014-PCM, dictan disposiciones para la apertura del Libro de Reclamaciones. Más concretamente el D.S. N° 042-2011-PCM, establece como obligación de la Entidades del Sector Público, contar con un Libro de Reclamaciones, que tiene por finalidad establecer mecanismos de participación ciudadana para lograrla eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda, disponiendo que las entidades públicas, descritas en los numerales 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones, la misma que deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en lugar visible y de fácil acceso;

Que, con Hoja Informativa N° 3-2015-OCI/UNAM, el Jefe del Órgano de Control Institucional Informa al Presidente de la Comisión Organizadora - UNAM, designar formalmente al nuevo responsable de la implementación y manejo del Libro de Reclamaciones y Disponer a la Dirección General de Administración, la implementación de una Directiva que regule el uso del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional de Moquegua;

Que, con Informe N° 098-2015-SEGE-PRES-UNAM, el Secretario General informa al Presidente de la Comisión Organizadora - UNAM, que corresponde a su autoridad, disponer la emisión de Resolución Presidencial, para la apertura y designación de responsable del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional de Moquegua, disponiendo que la Oficina de Planificación y Desarrollo presente el proyecto de Directiva sobre Uso de Libro de Reclamaciones;

Estando a las consideraciones precedentes y en uso de las atribuciones que concede la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua y con Acuerdo de Sesión Extraordinaria de fecha 30.03.2015, contenido en el Acuerdo N° 198-2015;

### SE RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR**, la designación del Secretario General de la UNAM, como responsable de la implementación del Libro de Reclamaciones de esta Casa Superior de Estudios.

**ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR**, a la Dirección General de Administración, adoptar las acciones administrativas necesarias a fin de dar cumplimiento de la presente Resolución.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

*[Signature]*  
DR. OSWALDO N. RAMOS CHUMBITAZ  
PRESIDENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA  
Abog. Osca Leonidas Lagoz Galsin  
SECRETARIO GENERAL (e)

DISTRIBUCIÓN:  
PRESIDENCIA  
VIFAC  
VFI  
DICA  
INTERESADO  
ARCHIVO