

Universidad Nacional del Callao
Oficina de Secretaría General

Callao, 06 de junio del 2011

Señor

Presente.-

Con fecha seis de junio del dos mil once, se ha expedido la siguiente Resolución:

RESOLUCIÓN RECTORAL Nº 552-2011-R.- CALLAO, 06 DE JUNIO DEL 2011.- EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO:
CONSIDERANDO:

Que, mediante el Art. 3º del Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, se estableció 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; señalando que la información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte integrante del citado Decreto Supremo; asimismo, 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, conforme a lo dispuesto en el referido Decreto Supremo, el Libro de Reclamaciones es 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; señalando el Art. 5º de la norma acotada que mediante Resolución del Titular de la Entidad, se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la Entidad;

Que, en este sentido, resulta necesario designar al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional del Callao (UNAC);

Estando a lo glosado; y, en uso de las atribuciones que le confieren los Arts. 158º y 161º del Estatuto de la Universidad, concordantes con el Art. 33º de la Ley Nº 23733;

RESUELVE:

- 1º **DESIGNAR**, a doña **SANCHEZ SEVILLANO ANA MARÍA**, Jefa de la Unidad de Trámite Documentario como responsable del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional del Callao (UNAC), quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en el referido Libro.
- 2º **DISPONER**, la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Universidad Nacional del Callao (UNAC), www.unac.edu.pe.

3º TRANSCRIBIR, la presente Resolución a los Vicerrectores, Facultades y demás dependencias académico – administrativas de la Universidad Nacional del Callao, para conocimiento y fines consiguientes.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Fdo. Dr. MANUEL ALBERTO MORI PAREDES.- Rector de la Universidad Nacional del Callao.-

Sello de Rectorado.-

Fdo. Mg. Ing. CHRISTIAN JESUS SUAREZ RODRIGUEZ.- Secretario General.- Sello de Secretaría General.-

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

cc. Rector; Vicerrectores; Facultades y demás dependencias académico – administrativas.