



# UNAP

Rectorado

**Resolución Rectoral N° 0229-2022-UNAP**  
**Iquitos, 01 de abril de 2022**

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se decreta establecer el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas; y establecer un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, previstas en el Decreto Supremo N° 042-2021-PCM, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida; expidiéndose para dicho efecto, un nuevo texto normativo que comprenda dichas mejoras, derogándose el Decreto Supremo N° 042-2021-PCM;

Que, la finalidad de la norma es establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que 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 de la Modernización de la Gestión Pública;

Que, la norma es de aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1. del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, y su modificatoria aprobado con Decreto Supremo N° 131-2018-PCM, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas; donde en el literal e) del referido Lineamientos señala que es de aplicación, bajo el término genérico de entidad lo siguiente *"Las Universidades Públicas, en todos aquellos aspectos que no se opongan a lo establecido en la Ley Universitaria"*;

Que, literal d) del artículo 7 de la norma mencionada en el primer párrafo, prescribe las responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, que corresponde "Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe); debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúe en dicha plataforma digital;

Que, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, de fecha 13 de enero de 2021, 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, la misma que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución, señalando que el proceso de implementación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" establecida en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y en la Norma Técnica aprobada, se efectúa en forma progresiva a través de cinco (5) tramos, la misma que en el literal c), numeral 3.1 del artículo 3 de la referida norma, precisa que en el Tercer tramo consigna a las universidades, cuyo plazo máximo de implementación vence el 30 de abril de 2022;

Que, por las consideraciones expuestas, la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) se encuentra en proceso de implementar las normas, por dicha razón, el titular entidad estima conveniente designar a los responsables del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) a don Erick Romero Pacaya, jefe (e) de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional (OCII), identificado con DNI N° 46848994, como titular y a don Rodolfo Ramos Ramírez, contratado bajo el régimen especial de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) en la OCII, identificado con DNI N° 05340272, como alterno;



# UNAP

Rectorado

## Resolución Rectoral N° 0229-2022-UNAP

De conformidad con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP; y,

En uso de las atribuciones que confieren la Ley N° 30220 y el Estatuto de la UNAP, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N° 003-2021-AU-UNAP y su modificatoria aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N° 004-2021-AU-UNAP;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Designar a partir de la fecha a los **responsables del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP)**, en cumplimiento al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y a la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, de la siguiente manera:

<u>Nombres y apellidos</u>	<u>DNI</u>	<u>Responsable</u>
- <b>Erick Romero Pacaya</b> Jefe (e) de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional (OCII) de la UNAP	46848994	Titular
- <b>Rodolfo Ramos Ramírez</b> Contratado bajo el régimen especial de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) en la OCII	05340272	Alternativo

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Encargar a Secretaría General de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), remitir a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Disponer la publicación de la presente resolución en el portal institucional de la entidad: [www.unapiquitos.edu.pe](http://www.unapiquitos.edu.pe).

Regístrese, comuníquese y archívese.



Rodil Tello Espinoza  
RECTOR



Kadhir Benzaquen Tuesta  
SECRETARIO GENERAL