



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

## *Rectorado*

### **RESOLUCIÓN N° 0035-2024-R-UNH**

**Huancavelica, 22 de enero de 2024**

#### **VISTOS:**

Memorando Múltiple N° 000005-2024-UNH/RECTOR (11.01.2024), Oficio N° 000017-2024-UNH/DFCA (15.01.2024), Proveído de Rectorado N° 000254n (16.01.2024), Proveído de Secretaría General N° 000203 (16.01.2024), Proveído de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo N° 000249 (17.01.2024); sobre designación del Dr. Ruben GARCÍA TICLLACURI como responsable del Libro de Reclamaciones y de la entrega de información de transparencia de la Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad Nacional de Huancavelica; y

#### **CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con lo previsto por el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, artículo 8° de la Ley Universitaria N° 30220; *Cada universidad es autónoma, en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las Leyes; el Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, respectivamente;*

Que, mediante Resolución N° 0009-2024-R-UNH (12.01.2024), en su artículo primero, encarga al Dr. Jorge Amador VARGAS AQUIJE, vicerrector académico de esta Casa Superior de Estudios, las funciones de rectorado de la Universidad Nacional de Huancavelica, a partir del 15 de enero hasta el 30 de enero de 2024; y, en su artículo segundo, delega la suscripción de firmas de los diferentes documentos de gestión, así como de actos resolutive de Asamblea Universitaria, Consejo Universitario y Rectorado emitidos por la Universidad Nacional de Huancavelica, al Dr. Jorge Amador VARGAS AQUIJE, vicerrector académico de esta Casa Superior de Estudios, a partir del 15 de enero hasta el 30 de enero de 2024;

Que, el decano de la Facultad de Ciencias Agrarias, remite al rector (e) de la UNH, con Oficio N° 000017-2024-UNH/DFCA (15.01.2024), la propuesta de designación del responsable de la entrega de información de transparencia y del Libro de Reclamaciones, al Dr. Ruben GARCÍA TICLLACURI;

Que, el artículo 3° de la Ley N° 27685 – “LEY MARCO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO” (29.01.2002), señala: *El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad*



Este es un documento auténtico imprimible de un elemento electrónico archivado en la Universidad Nacional de Huancavelica, siguiendo lo dispuesto por el Art. 25° del D.S. 070.2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser verificados a través de la siguiente dirección.  
<https://appunh.com/validar-documento/f17a2a73-ff83-4a34-9fab-46916f14b203/verificar>



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

## Rectorado

### RESOLUCIÓN N° 0035-2024-R-UNH

Huancavelica, 22 de enero de 2024

*fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado:*

a) Al servicio de la ciudadanía, b) Con canales efectivos de participación ciudadana, c) Descentralizado y desconcentrado, d) Transparente en su gestión, e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados, f) Fiscalmente equilibrado;

Que, el artículo 6° la Ley N° 27785- “LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL Y DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA” (22.07.2002), precisa: *El control gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes. El control gubernamental es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente;*

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM (16.01.2020), establece 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;

Que, el artículo 5° del referido Decreto, dispone que: *5.1 La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina Libro de Reclamaciones, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades. Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo. 5.2 El acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma*



Este es un documento auténtico imprimible de un elemento electrónico archivado en la Universidad Nacional de Huancavelica, siguiendo lo dispuesto por el Art. 25° del D.S. 070.2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser verificados a través de la siguiente dirección.  
<https://appunh.com/validar-documento/f17a2a73-ff83-4a34-9fab-46916f14b203/verificar>



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

## Rectorado

### RESOLUCIÓN N° 0035-2024-R-UNH

Huancavelica, 22 de enero de 2024

GOB.PE ([www.gob.pe](http://www.gob.pe)). En el caso de aquellas entidades que aún no han migrado su página web institucional a la Plataforma GOB.PE, deben asegurar el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital desde la referida página web institucional, en tanto dure el periodo de migración correspondiente, conforme a los plazos establecidos en el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital. 5.3 En el caso de las entidades de la Administración Pública que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos. 5.4 El registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital se realiza en un formato al que se le asigna un código correlativo. 5.5 Corresponde un único Libro de Reclamaciones por cada entidad, independientemente del número de sedes o el uso de su versión física o digital. 5.6 En el caso de reclamos vinculados con bienes o servicios, según corresponda, prestados por diversas entidades públicas a través de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y Ventanillas Únicas, los reclamos son registrados en el Libro de Reclamaciones de la entidad administradora a cargo de la Plataforma MAC y Ventanilla Única, según sea el caso, cuya atención se realiza conforme con lo establecido en el artículo 16;

Que, el artículo 8° de la norma citada, dice: 8.1 Corresponde al Responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad; y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13 y siguientes del presente Decreto Supremo. 8.2 De considerarlo pertinente, el Responsable del proceso de gestión de reclamos puede delegar, total o parcialmente, en el o los encargados por sede, las acciones que le corresponden dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso. 8.3 Corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, registrar en la plataforma digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede. En el caso de las entidades de la Administración Pública que cuenten únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o que utilicen un



Este es un documento auténtico imprimible de un elemento electrónico archivado en la Universidad Nacional de Huancavelica, siguiendo lo dispuesto por el Art. 25° del D.S. 070.2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser verificados a través de la siguiente dirección.  
<https://appunh.com/validar-documento/f17a2a73-ff83-4a34-9fab-46916f14b203/verificar>



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

## *Rectorado*

### **RESOLUCIÓN N° 0035-2024-R-UNH**

**Huancavelica, 22 de enero de 2024**

*sistema informático propio o particular debidamente autorizado por la Presidencia del Consejo de Ministros de acuerdo con el numeral 3 de la Primera Disposición Complementaria Transitoria del presente Decreto Supremo, corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alerno, del Libro de Reclamaciones en cada sede;*

Que, el artículo 9° del Decreto Supremo en tratativa, señala que, *Corresponde a los encargados por sede, la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo;*

Que, el Texto único Ordenado de la Ley N° 27806 – “LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA”, aprobado con Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, establece: *Todas las actividades y disposiciones de las entidades comprendidas en la presente Ley están sometidas al principio de publicidad. Los funcionarios responsables de brindar la información correspondiente al área de su competencia deberán prever una adecuada infraestructura, así como la organización, sistematización y publicación de la información a la que se refiere esta Ley. En consecuencia: Toda información que posea el Estado se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas por el Artículo 15° de la presente Ley. El Estado adopta medidas básicas que garanticen y promuevan la transparencia en la actuación de las entidades de la Administración Pública. El Estado tiene la obligación de entregar la información que demanden las personas en aplicación del principio de publicidad. La entidad pública designará al funcionario responsable de entregar la información solicitada;*

Que, los numerales 2), 7) y 20), del artículo 144°, del Estatuto de la UNH, modificado con Resolución N° 0008-2023-AU-UNH (31.05.2023), señala que son atribuciones del ámbito funcional del rector dicen: *Dirigir la actividad académica, gestión administrativa, económica y financiera de la universidad; Expedir resoluciones y otras normas legales que faciliten la gestión universitaria; y, Las demás que le otorguen la Ley y el presente Estatuto, respectivamente;*

Que, el señor rector de la UNH, dispone al secretario general de la UNH, con Proveído de Rectorado N° 000254 (16.01.2024), la emisión de la presente resolución, de acuerdo a sus prerrogativas;



Este es un documento auténtico imprimible de un elemento electrónico archivado en la Universidad Nacional de Huancavelica, siguiendo lo dispuesto por el Art. 25° del D.S. 070.2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser verificados a través de la siguiente dirección.  
<https://appunh.com/validar-documento/f17a2a73-ff83-4a34-9fab-46916f14b203/verificar>



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

## *Rectorado*

### **RESOLUCIÓN N° 0035-2024-R-UNH**

*Huancavelica, 22 de enero de 2024*

En uso de las atribuciones que le confiere al Titular del Pliego, la Ley Universitaria N° 30220, Estatuto de la UNH y Resolución de Comité Electoral Universitario N° 006-2021-CEU-UNH (02.07.2021);

#### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** – **DESIGNAR** al Dr. Ruben GARCÍA TICLLACURI como responsable del Libro de Reclamaciones y de la entrega de información de transparencia de la Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad Nacional de Huancavelica, a partir de la fecha de emisión de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** – **DEJAR** sin efecto legal todo documento que contravenga a lo resuelto en la presente.

**ARTÍCULO TERCERO.** – **NOTIFICAR** con la presente, al Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Dirección General de Administración, Unidad de Recursos Humanos, Órgano de Control Institucional, Oficina de Tecnologías de la Información, Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad Nacional de Huancavelica e interesado, para su conocimiento y demás fines del caso.

**Regístrese, comuníquese y archívese.** -----

---

**Jorge Amador Vargas Aquije**  
Rector (e)  
Universidad Nacional de Huancavelica  
DQV/alch.

---

**Daniel Quispe Vidalón**  
Secretario General  
Universidad Nacional de Huancavelica



Este es un documento auténtico imprimible de un elemento electrónico archivado en la Universidad Nacional de Huancavelica, siguiendo lo dispuesto por el Art. 25° del D.S. 070.2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser verificados a través de la siguiente dirección.  
<https://appunh.com/validar-documento/f17a2a73-ff83-4a34-9fab-46916f14b203/verificar>