



**UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 002-2022-SUNEDU/CD  
**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 194-R-UNICA-2023**

Ica, 12 de junio del 2023

**VISTO:**

El Oficio N° 005-UNICA/LR-2023, referente a la designación del responsable titular y alterno, del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".

**CONSIDERANDO:**

Que, la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", desarrolla sus actividades dentro de la autonomía de gobierno, académica, administrativa y económica, conforme lo establece el artículo 18 de la Constitución Política del Estado, en estricta concordancia con el artículo 8 de la Ley Universitaria N° 30220;

Que, mediante Oficio N° 2256-2023-SUNEDU-02-15-02 de fecha 12 de mayo de 2023, la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la SUNEDU, procede a registrar a las siguientes autoridades: Ana María Kuroki de Kawata en el cargo de Rectora interina a partir del 5 de mayo del 2023;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM – DECRETO SUPREMO QUE ESTABLECE DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, tiene como finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les 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 del proceso de Modernización de la Gestión Pública;

Que, asimismo el inciso 5.1 del artículo 5 Libro de Reclamaciones, de la citada norma, determina que "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";

Que, el inciso d) del artículo 7 Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad aprobada con D.S. N° 007-2020-PCM, señala que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable 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 efectúa en dicha plataforma digital;

Que, con Oficio N° 005-UNICA/LR-2023 del 6 de junio del 2023, la Responsable del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", solicita a la Rectora de esta Casa Superior de Estudios, la designación mediante Resolución Rectoral de las Responsables del Libro de Reclamaciones, para continuar atendiendo los reclamos y quejas de los usuarios;

En uso de las atribuciones conferidas a la Señora Rectora de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", por artículo 62° de la ley Universitaria N° 30220, Estatuto Universitario, y en concordancia con la Ley N° 31635.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- DESIGNAR** a las servidoras administrativas como **RESPONSABLES del LIBRO DE RECLAMACIONES** de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", siendo las siguientes:

- Lic. Adn. IRINA SOFIA GARCÍA CEVASCO **TITULAR**  
Jefa de la Unidad de Trámite Documentario y Archivo
- Lic. MARÍA LOURDES FLORES RAMOS **ALTERNO**  
Servidora administrativa

**Artículo 2°.- DEJAR SIN EFECTO**, todo lo que se oponga a lo dispuesto en la presente Resolución.

**Artículo 3°:** **COMUNICAR** la presente Resolución a las interesadas, Vicerrectorados, Facultades, Dirección General de Administración, Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, Unidad de Trámite Documentario y Archivo, Unidad de Recursos Humanos, portal de Transparencia y demás dependencias de la Universidad para su conocimiento y fines correspondientes.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



*Ana María Kuroki de Kawata*  
Dr. Ana María Kuroki de Kawata  
**RECTORA (I)**



*Arsha Kristy Orec Huque*  
Abog. L. ARSHA KRISTY ORECHUQUE  
**SECRETARIA GENERAL**