



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”**

**RESOLUCIÓN N° 0326-2020-UANCV-CU-R**

Juliaca, 26 de octubre de 2020

**Vistos:**

El Oficio N° 0145-2020-O.I.P.I.-UANCV-J, de fecha 09 de octubre de 2020, remitido por la Jefatura de la Oficina de Imagen y Promoción Institucional de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca; 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, artículo 10° del Estatuto de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, el estado reconoce la autonomía universitaria y sostiene que cada universidad es autónoma, en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico, asimismo las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las Leyes;

**Que**, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, es una institución que brinda educación superior integral de calidad mediante una gestión académica y administrativa, centrada en los derechos humanos, con pertinencia social de las escuelas profesionales y posgrado, investigación científica y el ejercicio responsable del liderazgo universitario, vinculado al desarrollo de la región, el país y el mundo;

**Que**, mediante el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, de fecha 11 de marzo de 2020, se declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendarios, por la existencia del COVID-19 (...), posteriormente a través del Decreto Supremo N° 020-2020-SA, otra vez se prorroga por (90) días calendarios; y, finalmente con el Decreto Supremo N° 027-2020-SA, nuevamente se prorroga a partir del 08 de setiembre de 2020 por un plazo de noventa (90) días calendarios;

**Que**, los numerales 5.10 y 5.14 del artículo 5 de la Ley Universitaria establecen como principios que rigen las universidades, a la afirmación de la vida y dignidad humana y el interés superior del estudiante;

**Que**, mediante Oficio N° 0145-2020-O.I.P.I.-UANCV-J, la Jefatura de la Oficina de Imagen y Promoción Institucional de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, solicita la aprobación del MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO para la referida oficina de esta Casa Superior de Estudios;

**Que**, el objetivo del presente manual es establecer políticas y procedimientos que permiten orientar y gestionar adecuadamente la atención y servicio al usuario de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, a través de los medios institucionales de comunicación interpersonal, masiva y las plataformas digitales;

**Que**, según el artículo 5° de las disposiciones en materia de Educación Superior Universitaria en el marco del Estado de Emergencia Sanitaria a nivel nacional del Decreto Legislativo N° 1496, establece: "Facúltese a las Asambleas Universitarias, Consejos Universitarios, Consejos de Facultad y en general a cualquier órgano de gobierno de universidades públicas y privadas, para que realicen sesiones virtuales con la misma validez que una sesión presencial. Para ello emplean medios electrónicos u otros de naturaleza similar que garanticen la comunicación, participación y el ejercicio de los derechos de voz y voto de sus miembros. Los medios utilizados para la realización de las sesiones virtuales deben garantizar la autenticidad y legitimidad de los acuerdos adoptados";

**Que**, mediante Resolución N° 120-2020-UANCV-CU-R, de fecha 27 de abril de 2020, se aprobó y autorizó en vía de regularización las sesiones virtuales de Consejo de Facultad, Consejo



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”**

**RESOLUCIÓN N° 0326-2020-UANCV-CU-R**

Juliaca, 26 de octubre de 2020

Universitario y Asamblea Universitaria en la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” de Juliaca (...);

**Que**, en mérito al artículo 21°, inc. a), del Estatuto de esta Casa Superior de Estudios, es atribución del Rector presidir el Consejo Universitario y la Asamblea Universitaria, así como hacer cumplir sus acuerdos;

**Que**, el Consejo Universitario de esta Casa Superior de Estudios, en su sesión ordinaria vía plataforma virtual de fecha 16 de octubre de 2020, y en uso a sus atribuciones, ha acordado aprobar el MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO PARA LA OFICINA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD ANDINA “NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ” DE JULIACA; y,

**Estando**, al acuerdo de Consejo universitario de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” de Juliaca, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Señor Rector de esta Casa Superior de Estudios;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR**, el MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO PARA LA OFICINA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD ANDINA “NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ” DE JULIACA, que consta de cincuenta y cuatro (54) folios y forma parte integrante de la presente resolución, por los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO TERCERO.- DEJAR SIN EFECTO**, a partir de la vigencia de la presente resolución, cualquier disposición y/o resolución que se contraponga a la presente.

**ARTÍCULO CUARTO.- PUBLÍQUESE**, la presente resolución en el portal institucional de transparencia de la Universidad, ubicado en la página web: [www.uancv.edu.pe](http://www.uancv.edu.pe).

**ARTÍCULO QUINTO.- DISPONER**, que el Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Vicerrectorado Administrativo, Decanos de Facultad, Dirección General de Filiales, Oficina de Investigación, Oficina de Planificación Universitaria, Oficina de Servicios Académicos, Oficina de Tecnología Informática y Telecomunicaciones, Oficina de Gestión de Calidad Académica, Oficina de Responsabilidad Social, Oficina de Economía, Oficina de Asesoría Jurídica, Defensoría Universitaria, Oficina de Imagen y Promoción Institucional y la Oficina del Órgano de Inspección y Control, quedan encargadas del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”  
.....  
**Dr. Juan Benites Noriega**  
RECTOR



UNIVERSIDAD ANDINA  
“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”  
SECRETARÍA  
GENERAL  
.....  
**Dr. Richard Condori Cruz**  
SECRETARIO GENERAL

**DISTRIBUCIÓN**

R UANCV; VICE RECTORADOS, DECANOS DE FACULTAD; ESCUELAS PROFESIONALES Y FILIALES ORIC;

OFICINAS: IPI; SA; . PU. AJ;P; OGCA, DEMÁS OFICINAS UNIVERSITARIAS; UNIDADES: I, T;CO; ARCH. JBN/RCC/emq.