



UNIVERSIDAD ANDINA
“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”

RESOLUCIÓN N° 0332-2020-UANCV-CU-R

Juliaca, 26 de octubre de 2020

VISTOS:

El Oficio N° 026-2020-CCA-UANCV/J, de fecha 15 de octubre de 2020, de la Coordinación General del Comité Cese de Actividades de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” de Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo previsto por el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, concordante con el 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, la superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), mediante Resolución del Consejo Directivo N° 034-2020-SUNEDU/CD, de fecha 04 de marzo de 2020, resolvió denegar la Licencia Institucional a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” para ofrecer el servicio educativo superior universitario en el territorio nacional, en atención a la evaluación que se detalla en el Informe Técnico de Licenciamiento N° 021-2020-SUNEDU-02-12, del 21 de febrero de 2020;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, el Poder Ejecutivo declaró estado de emergencia nacional ampliado temporalmente mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 146-2020-PCM y N° 156-2020-PCM; y precisado o modificado por los Decretos Supremos N° 045-2020-PCM, N° 046-2020-PCM, N° 051-2020-PCM, N° 053-2020-PCM, N° 057-2020-PCM, N° 058-2020-PCM, N° 061-2020-PCM, N° 063-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 068-2020-PCM, N° 072-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 129-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 139-2020-PCM, N° 146-2020-PCM y N° 151-2020-PCM, N° 156-2020-PCM, N° 162-2020-PCM, N° 165-2020-PCM, N° 170-2020-PCM y finalmente con el Decreto Supremo N° 174-2020-PCM se prorroga el estado de emergencia nacional a partir del domingo 01 de noviembre de 2020 hasta el lunes 30 de noviembre de 2020, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19. Todo ello dentro del marco de la emergencia sanitaria declarada a nivel nacional con el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, de fecha 11 de marzo de 2020, que 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, mediante la Resolución N° 0164-2020-UANCV-CU-R, de fecha 28 de mayo de 2020, se ha resuelto aprobar el comité de cese de actividades y el comité técnico del plan de emergencia de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” de Juliaca, siendo el Coordinador General M.Sc. Mario Alejandro Ramos Herrera, de los responsables de condiciones y oficinas;

Que, con Oficio N° 026-2020-CA-UANCV/J de fecha 15 de octubre de 2020, el Coordinador General del Comité de Cese de Actividades de esta Casa Superior de Estudios, solicita





UNIVERSIDAD ANDINA
“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”

RESOLUCIÓN N° 0332-2020-UANCV-CU-R

Juliaca, 26 de octubre de 2020

aprobación de mecanismo para la absolución de denuncias de usuarios contra la Universidad con el fin de evitar inconformidad del servicio; debido a la gran cantidad de denuncias emitidas por el público usuario y estudiantes de nuestra universidad quejándose de un mal servicio prestado;

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:

Facúltase 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, el Consejo Universitario de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, en su sesión ordinaria vía plataforma virtual de fecha 16 de octubre de 2020, conforme a las atribuciones conferidas por el Estatuto, entre otros, acordó aprobar el mecanismo para la absolución de denuncias de usuarios contra de nuestra casa superior de estudios, con la finalidad de evitar la inconformidad del servicio;

Que, en mérito al artículo 21° 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; y,

Estando, al acuerdo del Consejo Universitario de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, y conforme a lo establecido por la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738, Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confieren facultades al Señor Rector de esta Casa Superior de Estudios;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el **MECANISMO PARA LA ABSOLUCIÓN DE DENUNCIAS DE USUARIOS CONTRA LA UNIVERSIDAD ANDINA “NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ” DE JULIACA**, con la finalidad de evitar la inconformidad del servicio; conforme al siguiente detalle:

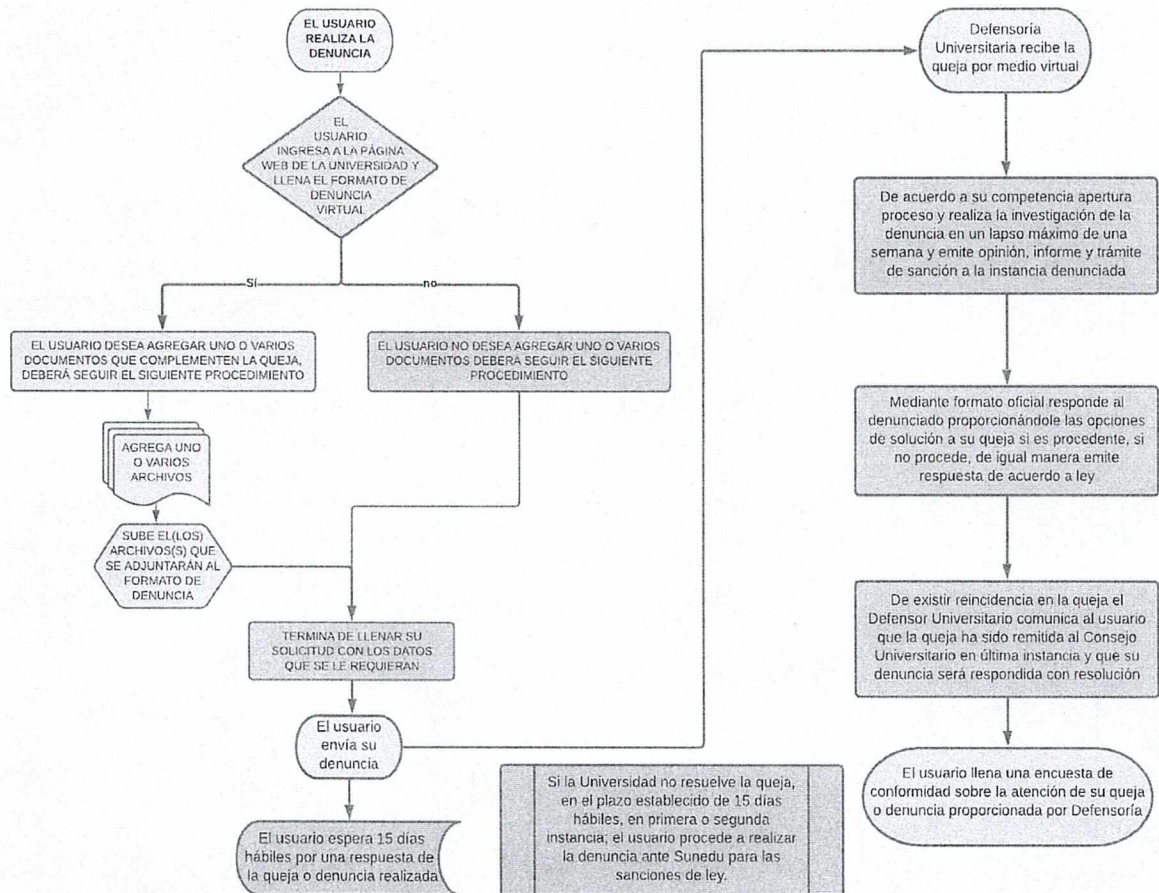
MECANISMO – CERO DENUNCIAS

De acuerdo al análisis realizado se descubre que el estudiante o usuario en general realiza trámites a los cuales no está acostumbrado puesto que en años anteriores se realizaban en forma directa y presencial. Al establecerse una mesa de partes virtual no puede acceder al sistema y comete errores en el llenado de la solicitud o FUT (Formato Único de Trámites) ocasionando disconformidad. Para ello la Universidad propone el siguiente mecanismo: el usuario que se encuentre inconforme o tenga una queja la presenta a Defensoría Universitaria que mediante correo electrónico institucional y tramite virtual especialmente implementado para este fin se encargará de recepcionar esta quejas o denuncias y en el lapso de 15 días hábiles (estipulados bajo reglamento aprobado en Consejo Universitario), esta instancia responde dando la solución o trámite de queja con sentencia de por medio. Para agilizar la prontitud de la denuncia la Defensoría emite memorando de llamada de atención y exige a la dependencia de la UANCV, que corresponda para que dé solución a la queja. Si concluidos los 15 días hábiles la Universidad no responde a la queja o denuncia, el denunciante presenta su denuncia a la SUNEDU, con la correspondiente sanción por desacato según ley. Para este fin hemos elaborado un corto flujograma que a continuación detallamos:



RESOLUCIÓN N° 0332-2020-UANCV-CU-R

Juliaca, 26 de octubre de 2020



ARTÍCULO SEGUNDO.- PUBLICAR, la presente Resolución en el portal institucional de transparencia de la Universidad, ubicado en la página web: www.uancv.edu.pe.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR, al Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Vicerrectorado Administrativo, Dirección General de Filiales, Decanos de Facultad, Oficina de Planificación Universitaria, Defensoría Universitaria, Oficina de Personal, Oficina de Economía, Oficina de Servicios Académicos, Oficina de Gestión de Calidad Académica, Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Imagen y Promoción Institucional y la Oficina del Órgano de Inspección y Control, el 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; COMITÉ DE CESE DE ACTIVIDADES; DIRECTORES GENERALES DE FILIALES; DECANOS DE FACULTADES;
OFICINAS: DU; PU; GCA; SA; P; E; AJ; IPI; ORIC, y demás oficinas. /ARCH. JBN/RCC/mam.