



# UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

## RESOLUCIÓN N° 0470-2022-UANCV-CU-R

Juliaca, 21 de junio de 2022

### **Vistos:**

El Oficio N° 030-2022-OPU-UANCV, remitido por el Jefe de Oficina de Planificación Universitaria de la UANCV; el Proveído N° 019-2022-CCA-UANCV, del Coordinador General de Comité de Cese de Actividades – UANCV; el Oficio N° 008-2022-O.I.P.I.-UANCV, de la Oficina de Imagen y Promoción Institucional -UANCV; el acuerdo de sesión ordinaria vía plataforma virtual Cisco Webex Meetings de Consejo Universitario de fecha 16 de junio de 2022; 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 11° 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, gobernabilidad, 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° 016-2022-PCM, se declaró en Estado de Emergencia Nacional por las circunstancias que afectan la vida y salud de las personas como consecuencia de la COVID-19 y establece nuevas medidas para el restablecimiento de la convivencia social, prorrogado por los Decretos Supremos N° 030-2022-PCM, N° 041-2022-PCM, y por último con el Decreto Supremo N° 058-2022-PCM, se Prórroga el Estado de Emergencia Nacional (...), por el plazo de treinta (30) días calendario, a partir del 01 de junio de 2022. Todo ello dentro del marco de la emergencia sanitaria declarada a nivel nacional con el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, prorrogada por Decretos Supremos N° 020-2020-SA y N° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA, N° 009-2021-SA, N° 025-2021-SA, finalmente con el Decreto Supremo N° 003-2022-SA, se prorroga a partir del 02 de marzo de 2022 por un plazo de ciento ochenta (180) días calendario;

**Que**, conforme el artículo 122° de la Ley N° 30220, de la Ley Universitaria establece: “Las instancias de gobierno de las universidades privadas asociativas o societarias se sujetan a lo dispuesto por su Estatuto,(...)”;

**Que**, acorde a 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; concordante con el artículo 7° inc. m) del Estatuto Universitario Modificado 2020, que señala: “El interés superior del estudiante de la Universidad, haciendo de ellos, parte fundamental del desarrollo institucional”;

**Que**, según Resolución del Consejo Directivo N° 034-2020-SUNEDU/CD, se deniega la Licencia Institucional a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” de Juliaca, cumpliendo con prestar el servicio educativo en forma ininterrumpida, garantizando en todo momento la continuidad de la prestación del servicio educativo y la consecuente emisión de grados y títulos(...) y con Resolución de Consejo Directivo N° 111-2018-SUNEDU/CD, se aprobó el Reglamento de Cese de Actividades de Universidad y Escuelas de Posgrado, en su artículo 8, numeral 8.1 señala: “La Universidad con denegatoria o cancelación de la licencia institucional, señala: un plazo de cese, que no debe exceder el plazo máximo de dos (2) años, contados a partir del semestre siguiente a la fecha de notificación de la resolución de denegatoria o cancelación de la licencia institucional”;

Página 1 de 3



# UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

## RESOLUCIÓN N° 0470-2022-UANCV-CU-R

Juliaca, 21 de junio de 2022

**Que**, mediante Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, de fecha 26 de octubre de 2020, se aprobó el ESTATUTO MODIFICADO 2020 de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”. Asimismo, dicha Resolución en su artículo segundo dispuso que el citado Estatuto entrara en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el portal Institucional de la Universidad [www.uancv.edu.pe](http://www.uancv.edu.pe);

**Que**, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” de Juliaca, se encuentra en pleno cumplimiento del Plan de Operaciones y Reglamento de Cese de Actividades, tras haber la Dirección de Supervisión de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, comunica con Oficio N° 2228-2021-SUNEDU-02-13, de fecha 10 de agosto de 2021, la ampliación excepcional del plazo de cese de actividades de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, por tres (03) años más; según la autorización, los servicios educativos que brindará la UANCV a sus estudiantes es hasta el 31 de diciembre de 2024; la cual que de acuerdo con el tercer artículo de la Resolución del Consejo Directivo N° 044-2020-SUNEDU/CD, el plan de operaciones y anexos presentados por la universidad, será materia de supervisión;

**Que**, mediante el Oficio N° 008-2022-O.I.P.I.-UANCV, la Oficina de Imagen y Promoción Institucional de Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” de Juliaca, remite al rectorado el proyecto campaña de comunicación “idoneidad en la atención al usuario”. En el que señala: “por las emergencias sanitarias, nos vemos obligados a optar por la educación semi presencial, y/o virtual, hecho que nos hizo notar que la comunicación digital y/o telefónica debe ser más directa, fácil y oportuna con quienes deseamos comunicarnos. Motivo por el que nos permitimos hacer llegar a su despacho el proyecto a cerca de: campaña de comunicación “idoneidad en la atención al público”, esto para favorecer y facilitar la intercomunicación con los públicos externo (usuarios estudiantes, padre de familia) y el público interno (personal docente, administrativo) y el público mixto de nuestra universidad y mantener una fluida y oportuna comunicación. Señor rector, agradecemos que esta propuesta de trabajo sea elevada, tratada y considerada en una reunión de Consejo Universitario, a fin que sea aprobado”;

**Que**, con sello pase de fecha 14 de marzo de 2022, el señor rector de esta Casa Superior de Estudios deriva a la Oficina de Planificación Universitaria de la UANCV, para su conocimiento, opinión e informe;

**Que**, el Jefe de Oficina de Planificación Universitaria de la UANCV, mediante el Oficio N° 030-2022-OPU-UANCV, remite el Proveído N° 019-2022-CCA-UANCV, del Coordinador General de Comité de Cese de Actividades – UANCV, en el que señala textualmente: “se está afectando el ítem 4.4.1., atención de suministros para dependencias según presupuesto aprobado y formato de requerimiento de PO – AEC 2022”; y, en fecha 07 de junio de 2022, el rector de la UANCV, eleva al Consejo Universitario para ser visto;

**Que**, el precitado proyecto tiene como objetivos: Promover la comunicación eficaz en el público interno y externo a través de los recursos humanos disponibles de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”. Conformar un grupo de facilitadores de información basados en el seguimiento y cumplimiento del TUPA, Texto Único de Procedimientos Administrativos de la UANCV. Capacitar periódicamente a los recursos humanos en temas de calidad de atención al usuario de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”;

**Que**, el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1496 de fecha 09 de mayo de 2020, dispone: “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”;

Página 2 de 3



# UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

## RESOLUCIÓN N° 0470-2022-UANCV-CU-R

Juliaca, 21 de junio de 2022

**Que**, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, tiene la potestad autodeterminativa para estructurar, organizar y conducir la Universidad, con atención a su naturaleza, características y necesidades;

**Que**, el Consejo Universitario de esta Casa Superior de Estudios, en su sesión ordinaria vía plataforma virtual Cisco Webex Meetings, de fecha 16 de junio de 2022, en uso de sus atribuciones conferidas en el Estatuto Universitario acordó aprobar, el proyecto campaña de comunicación "idoneidad en la atención al usuario" de la Oficina de Imagen y Promoción Institucional de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

**Que**, en mérito al artículo 22° 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; 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 PROYECTO CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN "IDONEIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO" DE LA OFICINA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" DE JULIACA, en virtud a los considerandos expuestos.

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

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER**, que el Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Vicerrectorado Administrativo, Escuela de Posgrado, Decanos de Facultad, Dirección General de Filiales, Oficina de Investigación, Oficina de Planificación Universitaria, Oficina de Economía, Oficina de Personal, Oficina de Gestión de Calidad Académica, Oficina de Servicios Académicos, Oficina de Responsabilidad Social y Extensión Universitaria, Oficina de Asesoría Jurídica, 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 Domingo Noriega  
RECTOR



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

#### **DISTRIBUCIÓN**

RUANCV; VICE RECTORADOS, EPG; DECANOS DE FACULTAD; ORIC; ESCUELAS PROFESIONALES, SEDE CENTRAL Y FILIALES; COMITÉ DE CESE; COMITÉ DE LICENCIAMIENTO; OFICINAS: INVEST.G.E, PU, SA; IPI; OI; AJ; OGCA; y demás oficinas; UNIDADES: ABAST. T; CO; ARCH ARCH. JBN/RCC/emq.

170

**UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**



**OFICINA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN INSTITUCIONAL**



**PROYECTO  
CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN "IDONEIDAD EN LA ATENCIÓN  
AL USUARIO"**

**JULIACA – PERÚ**

**2022**



## **I. DENOMINACIÓN DE ACTIVIDAD**

**Campaña de comunicación “Idoneidad en la Atención al Usuario”**

## **II. PRESENTACIÓN**

Hoy en día las universidades públicas y privadas están sufriendo cambios muy significativos a nivel mundial a raíz de la emergencia sanitaria provocado por la COVID 19 y, de otro lado, está la vigencia de la Ley Universitaria 30220.

La emergencia sanitaria ha obligado a las universidades a optar por la educación virtual a fin de asegurar la continuidad de estudios de sus estudiantes y brindar servicios administrativos a través de un ordenador y/o celular. Hechos que han puesto en evidencia una comunicación más eficaz ya que los canales de comunicación digitales fueron protagonistas en el proceso haciendo aún más fácil y oportuno el acceso a la información.

En un ámbito particular, en el año 2020 la SUNEDU deniega el licenciamiento institucional de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”, ya que no logró demostrar el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad establecido por la Ley 30220 a esto se sumó la crisis sanitaria universal.

Para el desarrollo de sus clases la universidad optó por el Virtual Class, mas no logró implementar la atención administrativa virtual generando un gran descontento en el público usuario quienes fueron sujetos a muchas restricciones haciendo difícil la presencialidad en los trámites. Este problema da lugar a tomar decisiones inmediatas con los recursos disponibles y tomar como ejemplo la experiencia positiva de otras



universidades, es así que se propone llevar a cabo una campaña intensiva de comunicación "idoneidad en la atención al usuario"

En primer lugar, se conformará un grupo de facilitadores de la información y comunicación debidamente capacitado; el mismo que se encargará de dar respuesta inmediata a través de ordenadores y teléfonos celulares, a consultas de trámites y demás información a los usuarios. Entre tanto, se harán capacitaciones semanales sobre los procedimientos administrativos y uniformizará información de acuerdo al TUPA de la universidad. Finalmente se pondrá en actividad la Unidad de Informes que esta en el Manual de Organización y Funciones, vigente.

### **III. ORGANIZACIÓN**

Los responsables del cumplimiento del Plan de Trabajo son las Oficinas de Imagen y Promoción Institucional, la Oficina de Personal quienes como máxima instancia dirigen, guían y ejecutan el Plan, está organizada de la siguiente forma:

#### **OFICINA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN INSTITUCIONAL**

- Mg. FELICIA SUTEC VÁSQUEZ
- Abog. ELOY CALDERON MAMANI
- Lic. THANIA M. SACACHIPANA PORTILLO

#### **OFICINA DE PERSONAL**

- Jefatura de la Oficina

### **IV. OBJETIVO GENERAL**

Mejorar la atención al usuario de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".



#### **4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Promover la comunicación eficaz en el público interno y externo a través de los recursos humanos disponibles de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez”.

Conformar un grupo de facilitadores de información basados en el seguimiento y cumplimiento del TUPA, Texto Único de Procedimientos Administrativos de la UANCV.

Capacitar periódicamente a los recursos humanos en temas de calidad de atención al usuario de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”.

#### **V. PÚBLICO OBJETIVO**

La campaña de comunicación está dirigido a estudiantes, egresados y público en general de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”.

#### **VI. ANTECEDENTES**

Las campañas de comunicación destinados a mejorar la atención al usuario en la UANCV son muy escasos, tal es así que la Oficina de Imagen y Promoción Institucional ha visto por conveniente potenciar su recurso humano y formar facilitadores de información con el objetivo de mejorar la atención al usuario de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”, esta actividad ayudará a mejorar la imagen hacia los públicos de la Institución.



## VII. LUGAR FECHA Y HORA

**Lugar:** oficina habilitada en edificio del Jr. Loreto N° 450.

**Fecha:** desde el mes de marzo del año 2022 hasta febrero del 2023

**Hora:** de lunes a viernes de 08.00 a.m. a 1.00 p.m.

## VIII. TIEMPO DE EJECUCIÓN

El tiempo de ejecución de la campaña será de un año.

## IX. META

La campaña "Idoneidad en la Atención al Usuario" tiene como meta mejorar la atención a 10 mil estudiantes, 30 mil egresados y público en general, a través de la capacitación competitiva de 5 trabajadores administrativos.

## X. PRESUPUESTO

El presupuesto para la campaña de comunicación se detalla a continuación:

Recursos Humanos		
Fecha	DETALLE	Costo
14/03/22	05 Facilitadores	Personal existente
Recursos Materiales		
14/03/22	05 computadoras	10,000.00
14/13/22	05 teléfonos celulares	2,500.00
14/13/22	10 cuadernos de apuntes	30.00
14/13/22	01 cajita de lapiceros	15.00
14/13/22	01 cajita de Lápices	12.50
14/13/22	05 Chips de teléfonos	40.00
		12,542.50





## XI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	Marzo	MARZO A DICIEMBRE											
		ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	
Presentación y aprobación del plan de trabajo	X												
Designación de oficina e instalación de equipos	X												
Selección de RRHH	X												
Entrenamiento de RRHH		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Evaluación de actividades		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Informe final													X

## XII. FINANCIAMIENTO

La totalidad del presupuesto será financiada por la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez"; el cual permitirá llevar a cabo la campaña, fondos que serán administrados directamente por sus Comisiones aleatorias.

  
 .....  
**Lic. Thania M. Sacachipana Portillo**  
 PERSONAL DE LA OFICINA DE IMAGEN Y  
 PROMOCION INSTITUCIONAL