

**ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE HUANCVELICA**

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO
N° 003-2022-OCI/4163-SOO

ORIENTACIÓN DE OFICIO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
HUANCVELICA – HUANCVELICA – HUANCVELICA

**“Verificación al Cumplimiento de la Normativa del Libro
de Reclamaciones de enero a mayo de 2022”**

PERÍODO DE EVALUACIÓN:

DEL 08 DE JULIO DE 2022 AL 14 DE JULIO DE 2022

TOMO I DE I

HUANCVELICA, 14 JULIO 2022

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO
N°003-2022-OCI/4163-SOO

“Verificación al Cumplimiento de la Normativa del Libro de Reclamaciones de enero a mayo de 2022”

ÍNDICE

	DENOMINACIÓN	N° Pág.
I.	ORIGEN	2
II.	SITUACIONES ADVERSAS	2
III.	DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SUSTENTA LA ORIENTACIÓN DE OFICIO	5
IV.	CONCLUSIÓN	5
V.	RECOMENDACIÓN	5
VI.	APÉNDICES	6

INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO
N°003-2022-OCI/4163-SOO

“Verificación al Cumplimiento de la Normativa del Libro de Reclamaciones de enero a mayo de 2022”

I. ORIGEN

El presente informe se emite en mérito a lo dispuesto por el Órgano de Control Institucional (OCI), de la Universidad Nacional de Huancavelica, en adelante “La Entidad”, servicio que ha sido registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con la orden de servicio n.° 4163-2022-002, en el marco de lo previsto en la Directiva n.° 002-2019-CG/NORM “Servicio de Control Simultáneo” aprobada mediante Resolución de Contraloría n.° 115-2019-CG de 28 de marzo de 2019.

II. SITUACIONES ADVERSAS

De la revisión efectuada a la información proporcionada del Libro de Reclamaciones desde enero a mayo de 2022, se han identificado el incumplimiento del Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM “Decreto Supremo que Establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública”, el cual, tiene carácter obligatorio para las entidades públicas.

La situación adversa identificada se expone a continuación:

LA ENTIDAD NO ESTARÍA IMPLEMENTANDO EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LAS FILIALES Y/O SEDES, LIMITANDO EL ACCESO A LOS USUARIOS DE COMUNICAR LAS DEFICIENCIAS Y/O INSATISFACCIÓN DEL SERVICIO BRINDANDO, GENERANDO EL RIESGO DE AFRONTAR POTENCIALES DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS Y/O LEGALES.

Mediante informe n.° 001-2022-LR-R-UNH de 16 de mayo de 2022, el responsable del Libro de Reclamaciones de la Entidad presenta al OCI, información referente a quejas; así como, reclamos recepcionados y atendidos en el Libro de Reclamaciones, entre enero a mayo de 2022, con la finalidad de verificar si se encuentra acorde a la normativa vigente.

Al respecto, este OCI procedió a la revisión y verificación de la documentación presentada por el magister Félix Gómez de la Cruz, responsable del Libro de Reclamaciones, en el cual se observa cinco (5) reclamos, descritos a continuación:

Cuadro n.° 01

Lista de Reclamos según libro de reclamaciones de la Entidad

N°	Nombres y Apellidos de los usuarios	Fecha que presentaron el reclamo	N° de Hoja de Reclamaciones	Fecha de atención
1	Irene Carmen LLAIQUE MAMANI	30/12/2021	0000052	05/01/2022
2	Paúl Arthurs PEREZ GARCIA	02/02/2022	0000053	22/02/2022
3	Olga VERGARA MEZA	09/02/2022	0000054	16/02/2022
4	Efrain QUISPE PAITAN	28/02/2022	s/n	04/03/2022



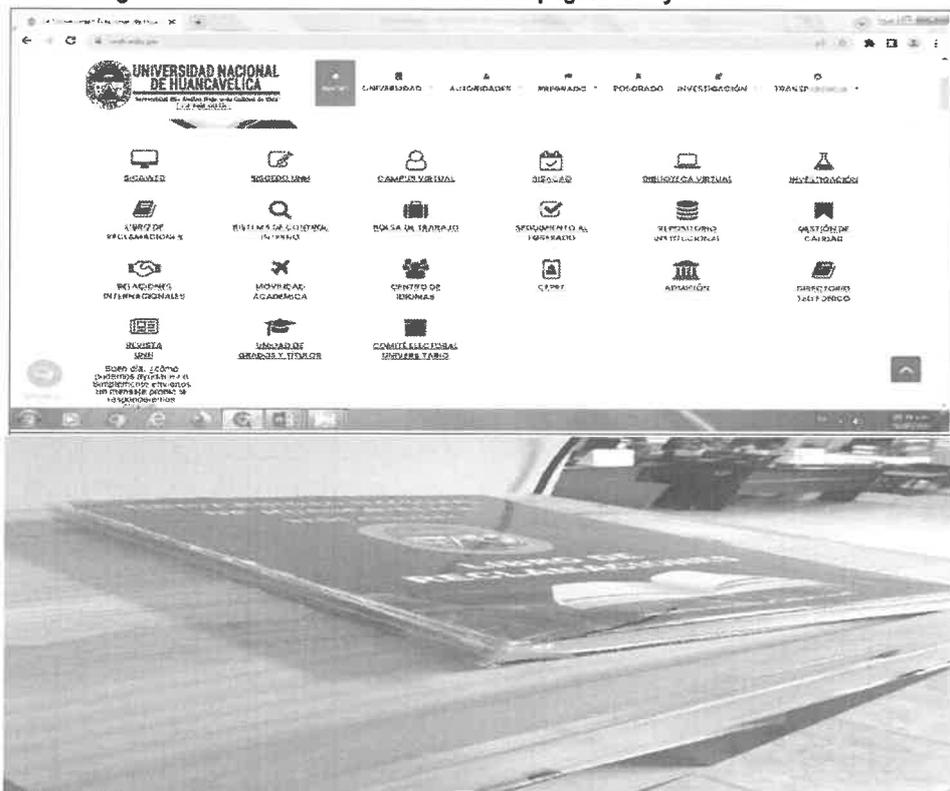
N°	Nombres y Apellidos de los usuarios	Fecha que presentaron el reclamo	N° de Hoja de Reclamaciones	Fecha de atención
5	Juan Carlos SORIA QUISPE	20/04/2022	0000055	26/04/2022

Fuente: Libro de Reclamaciones
Elaborado por: Personal OCI

En conclusión, el responsable del citado Libro de Reclamaciones, cumple con dar respuesta a los usuarios tomando acciones correctivas a los reclamos recepcionados, los que se encuentran dentro de los plazos establecidos en el artículo 4 del Decreto Supremo n.º 042-2011-PCM, que obliga a las entidades a dar respuesta a los reclamos en el término de 30 días hábiles por medio físico y/o electrónico.

Al respecto, de la revisión se verificó que la Entidad cuenta con el Libro de Reclamaciones y se encuentra a disposición pública de manera virtual en la página web y en versión física en la Unidad de Recursos Humanos, la misma que se encuentra foliada, para mejor entendimiento se presenta las imágenes siguientes:

Imagen n.º 1
Imágenes del Libro de Reclamaciones en la página web y versión física



Fuente: Página Web

Asimismo, de forma verbal se consultó al magister Félix Gómez de la Cruz, respecto al Libro de Reclamaciones en las tres (03) filiales y/o sedes (Acobamba, Pampas y Angaraes - Lircay) de la Entidad, mencionando que desconoce la situación de la implementación en las referidas filiales o sedes, pero según la Resolución de Designación n.º 0012-2021-R-UNH de 11 de enero 2021, no especifica si corresponde a la sede central o la designación es a nivel general de la Entidad.



Por tanto, se evidencia que la Entidad presenta debilidades en el cumplimiento del Decreto Supremo n.º 042-2011-PCM, el cual, tiene carácter obligatorio para las entidades públicas, donde la máxima autoridad administrativa de la Entidad o a quien delegue, no estaría cumpliendo con las responsabilidades señalada en los artículos 5, 7 y 9 del mencionado Decreto Supremo, al no designar encargados del Libro de Reclamaciones para cada una de las filiales y/o sedes de esta Entidad en las provincias de Acobamba, Pampas y Angaraes, existiendo el riesgo de que los usuarios no accedan a comunicar las deficiencias y/o insatisfacción del servicio brindando en la atención en cada una de las sedes descritas, generando incidencias negativas para la entidad; por tanto, no estarían asegurando la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones en versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo.

Por consiguiente, se estaría incumpliendo con el objetivo y finalidad del mencionado Decreto Supremo, al no contribuir a la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que permite a esta Entidad, identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de bienes, servicios y/o normativas, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública.

La situación descrita, no ha considerado la normativa siguiente:

- **Decreto n.º 007-2020-PCM** "Decreto Supremo que Establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública, emitido el 16 de enero de 2020.

Artículo 5.- Libro de Reclamaciones.

5.5 Corresponde un único Libro de Reclamaciones por cada entidad, independientemente del número de sedes o el uso de sus versión física o digital.

Artículo 7.- Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad. (...)

- a) Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del presente Decreto Supremo, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.
- b) 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 (...)

Artículo 9.- De los encargados de la entidad en cada una de sus sedes

Corresponde a los encargados por sede, la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso de 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.

Sobre los hechos descritos es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de la Entidad garantizar y designar a los responsables de la gestión de reclamos, que podría afectar la transparencia, legalidad y validez de actos y actividades de la gestión de la Entidad, con el



riesgo de afrontar potenciales denuncias administrativas y/o legales al limitar el ejercicio de derechos ciudadanos.

III. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SUSTENTA LA ORIENTACIÓN DE OFICIO

La información y documentación que se ha revisado y analizado durante el desarrollo del servicio de Orientación de Oficio al Libro de reclamaciones, se encuentra detallada en el Apéndice n.º 1 del presente informe.

La situación adversa identificada en el presente informe se sustenta en la revisión y análisis de la documentación e información obtenida, la cual ha sido señalada en la condición y se encuentra en el acervo documentario de la Entidad.

IV. CONCLUSIÓN

Durante la ejecución del servicio de Orientación de Oficio a la Verificación al Cumplimiento de la Normativa del Libro de Reclamaciones de enero a mayo de 2022, se ha identificado una (1) situación adversa, que podría afectar el aseguramiento de 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.

V. RECOMENDACIÓN

1. Hacer de conocimiento al Rector de la Entidad el presente Informe de Orientación de Oficio, el cual contiene una (1) situación adversa identificado como resultado del servicio de Orientación de Oficio a la "Verificación al Cumplimiento de la Normativa del Libro de Reclamaciones de enero a mayo de 2022", con la finalidad que se adopten las acciones preventivas y correctivas que correspondan, en el marco de sus competencias y obligaciones en la gestión institucional, con el objeto de asegurar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos de la gestión de reclamos en la Entidad.
2. Hacer de conocimiento al Rector de la Entidad que debe comunicar al Órgano de Control Institucional, a través del plan de acción, las acciones preventivas o correctivas que implemente respecto a las situaciones adversas contenidas en el presente Informe de Orientación de Oficio.

Huancavelica, 14 de julio de 2022.



C.P.C Liz Kelly Salazar Chávez
Evaluadora
Órgano de Control Institucional
Universidad Nacional de Huancavelica



Abg. Tarcila Chancha Ayala
Jefa
Órgano de Control Institucional
Universidad Nacional de Huancavelica

APÉNDICE N° 1
DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LA ACTIVIDAD

7

LA ENTIDAD NO ESTARÍA IMPLEMENTANDO EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LAS FILIALES Y/O SEDES, LIMITANDO EL ACCESO A LOS USUARIOS DE COMUNICAR LAS DEFICIENCIAS Y/O INSATISFACCIÓN DEL SERVICIO BRINDANDO, GENERANDO EL RIESGO DE AFRONTAR POTENCIALES DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS Y/O LEGALES.



N°	Documento
1	Informe n.° 001-2022-LR-R-UNH de 16 de mayo de 2022, emitido por el responsable del Libro de Reclamaciones de la Entidad.

Huancavelica, 15 de julio de 2022.



OFICIO N° 203-2022-OCI-R-UNH

Señor:
Dr. Edgardo Félix Palomino Torres
Rector de la Universidad Nacional de Huancavelica

PRESENTE. -

Asunto : Comunicación de Informe de Orientación de Oficio n.° 003-2022-OCI/4163-SOO

Referencia a) Artículo 8° de la Ley n.° 27785 “Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República” y sus modificatorias.
b) Directiva n.° 002-2019-CG/NORM “Servicio de Control Simultáneo” aprobada mediante Resolución de Contraloría n.° 1165-2019-C de 28 de marzo de 2019 y modificatorias.

Me dirijo a usted en el marco de la normativa de la referencia b), que regula el servicio de Control Simultáneo y establece la comunicación al Titular de la entidad o responsable de la dependencia, y de ser el caso a las instancias competentes, respecto a la existencia de situaciones adversas que afectan o podrían afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos del proceso en curso, afin que se adopten oportunamente las acciones preventivas y correctivas que correspondan.

Sobre el particular, de la revisión de la información y documentación vinculada a la “Verificación al Cumplimiento de la Normativa del Libro de Reclamaciones de enero a mayo de 2022” comunicamos que se ha identificado la situación adversa contenida en el Informe de Orientación de Oficio n.° 003-2022-OCI/4163-SOO, que se adjunta al presente documento.

En tal sentido, solicitamos remitir a este Órgano de Control, el Plan de Acción correspondiente, en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la presente comunicación.

Es propicia la oportunidad para expresarle las seguridades de mi especial consideración.

Atentamente;

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
MSc. TARCHA CHANCHA AYALA
JEFE DE ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

c.c.

Folios (7)
Archivo (01)
NATC/nqc

SISGEDO
Reg. Doc. N° **498673**
Reg. Exp. N° **481801**

OFICIO N°203-2022-OCI-R-UNH