



PERÚ

CONAFU

Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades

UNAM

Universidad Nacional de Moquegua

PRES

Presidencia de Comisión Organizadora

SEGE

Secretaría General

RESOLUCIÓN C.O. N° 451-2014-UNAM

Moquegua, 15 de agosto del 2014

VISTO: El Oficio N° 057-2014-OCI/UNAM de fecha 29 mayo de 2014; Informe N° 020-2014-OPD-AADM/UDO/UNAM de fecha 17 de julio de 2014; Informe N° 550-2014-OPD/ UNAM de fecha 21 de julio de 2014; Hoja de Coordinación N° 218-2014-SEGE-PRES- UNAM de fecha 23 de julio de 2014; Informe Legal N° 171-2014-UNAM-CO/OAL de fecha 25 de julio de 2014; Acuerdo de Sesión Ordinaria de la Comisión Organizadora de fecha 31 de julio de 2014, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Universidad Nacional de Moquegua, es una institución pública que se encuentra regulada por la Constitución Política del Estado, la Ley Universitaria, su Estatuto Interno y este último en su artículo 6° numeral 2, en concordancia con el artículo 11° del Reglamento General, establece que la Universidad Nacional de Moquegua para el cumplimiento de sus fines, principios y objetivos, en ejercicio de sus atribuciones y autonomía, está facultada para organizar su sistema normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, la Ley N° 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor y el D.S. N° 011-2011-PCM modificado mediante D.S. N° 037-2011-PCM, dictan disposiciones para la apertura del Libro de Reclamaciones. Más concretamente el D.S. N° 042-2011-PCM, estable como obligación de las Entidades del Sector Público, contar con un Libro de Reclamaciones, que tiene por finalidad establecer mecanismos de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda. Así el artículo 3° de la referida norma señala: "Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado. ...".

Que, mediante Oficio N° 057-2014-OCI/UNAM de fecha 29 mayo de 2014 la Ing. Sandra Ydina Orihuela Ordoñez, en aplicación al D.S. N° 042-2011-PCM de fecha 08 de mayo de 2011, exhorta a la Presidenta de la Comisión Organizadora de la UNAM sobre la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones.

Que, con Informe N° 020-2014-OPD-AADM/UDO/UNAM de fecha 17 de julio de 2014, Oscar Ivan Mamani Mamani, asistente administrativo pone de conocimiento del Jefe de la Oficina de Planificación y Desarrollo, sobre la NO existencia del Libro de Reclamaciones de la UNAM, por lo que sugiere la implementación de dicho libro, los recursos necesarios para la compra y la consiguiente difusión. Por lo que, con Informe N° 550-2014-OPD/ UNAM de fecha 21 de julio de 2014 el Jefe de la Oficina de Planificación y Desarrollo reitera en advertir la implementación del Libro de Reclamaciones, la adquisición y la difusión, y mediante Hoja de Coordinación N° 218-2014-SEGE-PRES-UNAM de fecha 23 de julio de 2014 Secretaría General remite a Asesoría Legal para la consiguiente opinión.

Que, mediante Informe Legal N° 171-2014-UNAM-CO/OAL de fecha 25 de julio de 2014, Asesoría Legal, emite OPINIÓN señalando como conclusiones: Que es obligación de la UNAM contar con un Libro de Reclamaciones, sea de manera física o también virtual Informe Legal N° 171-2014-UNAM-CO/OAL de fecha 25 de julio de 2014 ubicado en lugar visible y de fácil acceso, que deberá ser comunicado a la OCI de la entidad.

Que, la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Moquegua, en su Sesión Ordinaria de fecha 31 de julio de 2014, acordó Aprobar la designación del Dr. Alcides Sánchez Parra – Secretario General como responsable de la Implementación del Libro de Reclamaciones.

Que, estando a las consideraciones precedentes y en uso de las atribuciones que concede la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua y a lo acordado en Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora de fecha 31-07-2014.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la designación del Dr. Alcides Nicanor Sánchez Parra – Secretario General de la UNAM, como responsable de la implementación del Libro de Reclamaciones de esta Casa Superior de Estudios.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENGARGAR a la Vicepresidencia Administrativa disponer las acciones necesarias para el cumplimiento de la presente Resolución.



UNIVERSIDAD NACIONAL MOQUEGUA

DRA. BENITA MARITZA CHODASQUIPE
VICEPRESIDENTA ADMINISTRATIVA



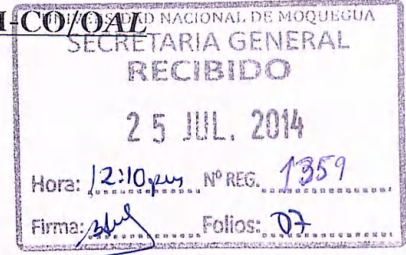
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Msc. Alcides Nicanor Sánchez Parra
SECRETARIO GENERAL

DISTRIBUCIÓN:
Presidencia
Vicepresidencia Académica
Vicepresidencia Administrativa
Interesado
Arch.



INFORME LEGAL N° 171-2014-UNAM-CO/OAL



AL MSc. Alcides N. Sánchez Parra
Secretario General - UNAM

ASUNTO Implementación del libro de reclamaciones

REF. Informe N° 550-2014-OPD/UNAM
Hoja de Coordinación N° 218-2014-SEGE-PRES-UNAM

FECHA Moquegua, 25 de julio de 2014.

Estando a los documentos de la referencia y actuados, sobre implementación del Libro de Reclamación y designación de su responsable, en tal sentido me permito precisar lo siguiente:

Primero.- Mediante informe de la referencia, en atención de la observación formulada por el Órgano de Control Institucional, solicita la implementación del Libro de Reclamaciones de la UNAM, así como de la designación de su responsable, proponiendo que recaiga en la Jefatura de la Oficina de Imagen Institucional.

Segundo.- La Universidad Nacional de Moquegua, como Institución Pública, se regula por lo dispuesto en la Constitución Política del Estado, su Estatuto Universitario y demás disposiciones legales específicas, confiriendo las primeras de autonomía en el aspecto normativo y administrativo, entre otros.

Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y Decreto Supremo N° 011-2011-PCM modificado mediante Decreto Supremo N° 037-2011-PCM, dictan disposiciones para la apertura de los libros de reclamaciones.

En particular, el **Decreto Supremo N° 042-2011-PCM**, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que les brinda, disponiendo que las entidades públicas, descritas en los numerales 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones, la misma que deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en lugar visible y de fácil acceso.

El artículo 5° de la referida norma señala, mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad.

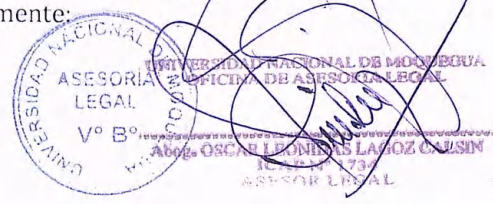
Las entidades públicas deberán informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del referido Decreto Supremo.

Como es de verse en la norma analizada, en la designación del responsable del Libro de Reclamaciones, le confiere libre criterio su designación al Titular de Pliego, quien deberá actuar en el marco de las disposiciones legales pertinentes y de ser posible de una Directiva de Uso de Libro de Reclamaciones, que deberá ser propuesta por la Oficina de Planificación.

CONCLUSION:

- 1 Conforme lo prescrito en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, es obligación de las entidades públicas, *como es el caso de la UNAM*, contar con el Libro de Reclamaciones, sea de manera física o virtual, ubicado en lugar visible y de fácil acceso.
- 2 El responsable del Libro de Reclamaciones, es designado por el Titular del Pliego, mediante acto resolutivo, siendo su potestad la referida designación.
- 3 El cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, deberá ser comunicado al OCI de la entidad.

Atentamente:



Cc. Arch.2014
Folios ()



PERÚ

CONAFU

Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades

UNAM

Universidad Nacional de Moquegua

PRES

Presidencia de Comisión Organizadora

SEGE

Secretaría General

"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

HOJA DE COORDINACION N° 218 - 2014 - SEGE-PRES-UNAM

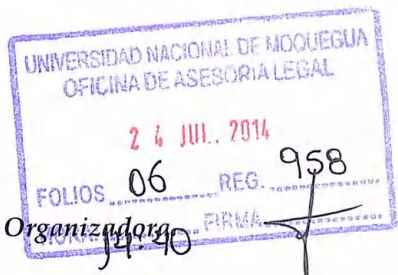
A **ABOG. OSCAR LAGOZ CALSÍN**
Jefe de la Oficina de Asesoría Legal

DE : **MSc. ALCIDES N. SANCHEZ PARRA**
Secretario General

ASUNTO : **Acuerdo de Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora**

REFERENCIA : **Informe N° 550-2014-OPD/UNAM**

FECHA : **Moquegua, 23 de Julio del 2014**



Por medio del presente, lo saludo cordialmente y a la vez manifestarle que en Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora de fecha 23.07.2014 se acordó:

- Disponer la remisión del Informe N° 550-2014-OPD/UNAM, referente a la Implementación del Libro de Reclamaciones; a la Oficina de Asesoría Legal para su opinión e informe.

En tal sentido, se le recomienda la implementación del presente acuerdo para lo cual adjunto el Informe N° 550-2014-OPD/UNAM (05 folios).

Es todo cuanto hago de su conocimiento para las acciones necesarias.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

MSc. ALCIDES NICANOR SANCHEZ PARRA
SECRETARIO GENERAL

ANSP/SG
Bam/sec
cc. : Presidencia
Archivo



PERÚ

CONAFU

Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades

UNAM

Universidad Nacional de Moquegua

PRES

Presidencia de Comisión Organizadora

OPD

Oficina de Planificación y Desarrollo

7 05

"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

INFORME N° 550-2014-OPD/UNAM

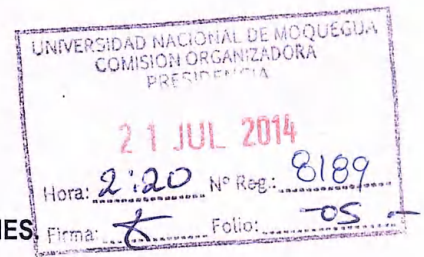
A : DRA. BENITA MARITZA CHOQUE QUISPE
 Presidenta de la Comisión Organizadora - UNAM

DE : DR. MILKO RAUL RIVERA CAMPANO
 Jefe de la Oficina de Planificación y Desarrollo

ASUNTO : SOLICITO IMPLEMENTACION DE LIBRO DE RECLAMACIONES

REFERENCIA : INFORME N° 020-2014

FECHA : Moquegua, 21 de julio del 2014.

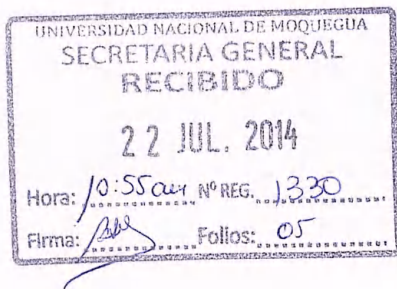


Por intermedio del presente me dirijo ante Ud., para saludarla cordialmente y en atención al documento de referencia, remito manifestar que no se ha implementado el libro de reclamaciones de la Universidad hasta la fecha, en tal sentido con el fin de establecer la participación universitaria y/o ciudadana en la eficiencia de prestación de bienes y servicios que brinde la Universidad. Se determina los siguientes puntos:

1. Designación del responsable del libro de reclamaciones mediante acto resolutorio por el Titular de la Universidad, se da como propuesta al a Oficina de Imagen Institucional por su relación directa con los alumnos universitarios y así absolver las reclamaciones fundadas.
2. Los recursos necesarios para la adquisición del libro de reclamaciones con las hojas de reclamación contenidos en el anexo del D.S N° 042-2011 – PCM.
3. Difusión del libro reclamaciones de la universidad a cargo del responsable del libro de reclamaciones.

Se adjunta el INFORME N° 020-2014. Para su conocimiento, determinación y demás acciones que estimen conveniente.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Dr. MILKO RAUL RIVERA CAMPANO
JEFE DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



PERÚ

CONAFU

Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades

UNAM

Universidad Nacional de Moquegua

PRES

Presidencia de Comisión Organizadora

OPD

Oficina de Planificación y Desarrollo

04

"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

INFORME N° 020 -2014-OPD-AADM/UDO/UNAM

A : DR. MILKO RAUL RIVERA CAMPANO
 Jefe de la Oficina de Planificación y Desarrollo

DE : BACH. OSCAR IVAN MAMANI MAMANI
 Asistente Administrativo

ASUNTO : SOLICITO IMPLEMENTACION DE LIBRO DE RECLAMACIONES

FECHA : Moquegua, 17 de julio del 2014.

Por intermedio del presente me dirijo ante Ud., para saludarlo muy cordialmente y manifestar que no se ha implementado el libro de reclamaciones de la Universidad hasta la fecha, en tal sentido con el fin de establecer la participación universitaria y/o ciudadana en la eficiencia de prestación de bienes o servicios que brinde la Universidad, se determina los siguientes puntos:

1. **Designación del responsable** del libro de reclamaciones mediante acto resolutivo por el Titular de la Universidad, se da como propuesta a la Oficina de Imagen Institucional por su relación directa con los alumnos universitarios y así absolver las reclamaciones fundadas.
2. Los **recursos necesarios** para la adquisición del libro de reclamaciones con las hojas de reclamación contenidos en el anexo del D.S. N° 042-2011-PCM.
3. **Difusión del libro** reclamaciones de la Universidad a cargo del responsable del Libro de Reclamaciones.

El Contenido del libro de reclamaciones debe contener:

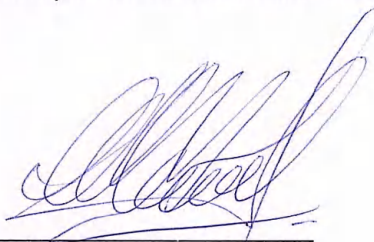
- Los **reclamos** relacionados a la disconformidad de productos o servicios brindados.
- **Quejas** sobre la disconformidad no relacionada de productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención del público.
- Las **Quejas** de tramitación no están contempladas en el libro de reclamaciones y serán resultas por la Oficina de Asesoría Legal.

Mensualmente se informa del estado situacional de los reclamos, si están pendientes o ya sean respondidos alcanzados a la Oficina de Control Institucional.

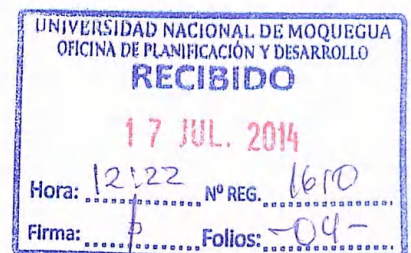
La importancia de Libro de Reclamaciones es institucionalizar los reclamos y/o quejas para absolverlas y mantener una política de participación universitaria.

Adjunto: Anexo de 01: Hoja de reclamaciones y Anexo 02: Aviso del Libro de reclamaciones.

Atentamente;



OSCAR IVAN MAMANI MAMANI
 ASISTENTE ADMINISTRATIVO

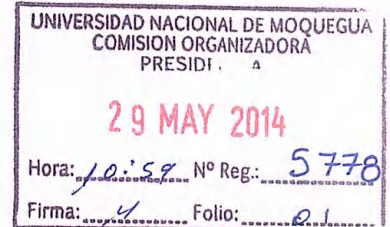


04

OFICIO n.° 057-2014-OCI/UNAM

Moquegua, 29 de mayo de 2014

Doctora
Benita Maritza Choque Quispe
Presidenta de Comisión Organizadora
Universidad Nacional de Moquegua
Presente.-



Asunto : Obligación de entidades de contar con un LIBRO DE RECLAMACIONES

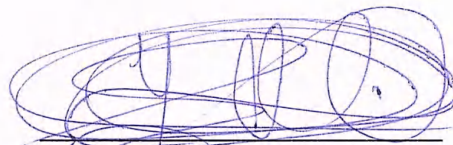
Referencia : D.S. n.° 042-2011-PCM del 8 de mayo de 2014

Tengo a bien dirigirme a usted, en relación al documento de la referencia, que dispone la OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS CUENTEN CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES, y de conformidad con la Directiva N° 002-2009-CG/CA "Ejercicio del Control Preventivo por la Contraloría General de la República – CGR, numeral 1.1.3 Orientación de oficio, es facultad del OCI ejercer el control preventivo que se enmarca en la atribución del SNC de formular oportunamente recomendaciones para mejorar la capacidad y eficiencia de las entidades en la toma de sus desiciones y el manejo de sus recursos, así como; los procedimientos y operaciones que empleen en su accionar, a fin de optimizar sus sistemas administrativos, de gestión y control interno.

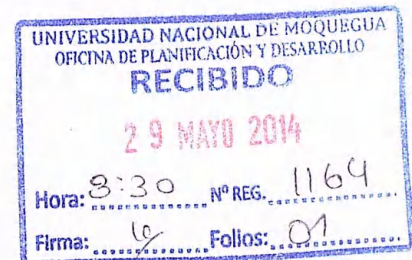
Al respecto, a partir del 8 de mayo de 2011 las entidades públicas, entre ellas la Universidad Nacional de Moquegua, están en la obligación de contar con dicho documento tal como lo establece el art. 3 "Las entidades de la administración pública deben contar con un LIBRO DE RECLAMACIONES en el cual los usuarios pueden formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado"; siendo una obligación implícita de la Entidad, su difusión o publicación de la existencia y ubicación de este libro.

En tal sentido, con la finalidad de dar cumplimiento al Decreto Supremo de la referencia, exhortó a vuestro despacho, disponer la exhibición y comunicación que oriente a los usuarios de la existencia y ubicación del LIBRO DE RECLAMACIONES.

Atentamente.



Ing. Sandra Ydina Orihuela Ordoñez
Resolución C. O. n.° 099-2014-UNAM
Universidad Nacional de Moquegua



SYCO/OCI
Cc. Archivo
S. General.

