

**Universidad Nacional
Ciro Alegría**

Ley de creación N° 29756



UNCA

**“CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE
GESTIÓN DE RECLAMOS”**

Aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 780-2023-UNCA, de fecha
24 de octubre de 2023

Octubre – 2023
HUAMACHUCO

¡La Universidad del Ande Liberteño!



OTRO DOCUMENTO

CÓDIGO: PDI-OD-228

FECHA: Octubre 2023

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 de 5



COMISIÓN ORGANIZADORA

PRESIDENTE

DR. WALTER JUAN VÁSQUEZ CRUZ

VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

DR. ELISEO PUMACALLAHUI SALCEDO

VICEPRESIDENTE DE INVESTIGACIÓN

DR. ALBERTO VALENZUELA MUÑOZ

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
	 UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA COMISION ORGANIZADORA Dr. Walter Juan Vasquez Cruz PRESIDENTE	 UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA COMISION ORGANIZADORA Dr. Walter Juan Vasquez Cruz PRESIDENTE
MG. LORENZ PAUL DIAZ CHOTON	DR. WALTER JUAN VÁSQUEZ CRUZ	COMISIÓN ORGANIZADORA
15-10-2023	20-10-2023	24-10-2023

**OTRO DOCUMENTO****CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS**

CÓDIGO:	PDI-OD-228
FECHA:	Octubre 2023
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	3 de 5

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

Proceso: Gestión de Reclamos	Dueño del proceso: Designado por la Comisión Organizadora mediante acto resolutivo - Jefe de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional
-------------------------------------	---

Tipo de Proceso: Estratégico**OBJETIVO DEL PROCESO**

Establecer son los mecanismos, requisitos, procedimientos, lineamientos y responsabilidades del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional Ciro Alegría.

ENTRADAS

¿Cuáles son los inputs del proceso?

1. Reclamo presentado.

PROVEEDORES

¿Quiénes proveen los inputs?

1. Público en general.

PRODUCTOS (SALIDAS)

¿Cuáles son los outputs del proceso?

1. Respuesta del Reclamo presentado.

CLIENTES/RECEPTORES

¿Quiénes reciben los outputs?

1. Responsables de Unidades de Organización.

GESTION DEL PROCESO

¿Cómo se opera y controla el proceso?

ACTIVIDADES

¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?

1. Ingreso del reclamo.
2. Tiempo del proceso de atención.
3. Derivación de la solicitud.
4. Respuesta de la reclamación.

CONTROLES

¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto?

1. Registro de reclamos virtuales.

SOPORTE Y RECURSOS

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

DOCUMENTOS INTERNOS

(Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.).

1. Reglamento del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
2. Proceso de Gestión de Reclamos.

DOCUMENTOS EXTERNOS



OTRO DOCUMENTO

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

CÓDIGO:	PDI-OD-228
FECHA:	Octubre 2023
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	4 de 5



(Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).

1. Constitución Política del Perú.
2. Ley N° 30220 "Ley Universitaria".
3. Reglamento General de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
4. Estatuto de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
5. Reglamento Interno de los Servidores Civiles – Ris de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
6. DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
7. DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
8. Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, aprobada mediante la RSGP N° 001-2021-PCM/SGP.
9. Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.
10. Norma Internacional ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
11. Instructivo de elaboración de documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad.

REGISTROS

¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

1. Reclamo virtual.
2. Formato de reclamo físico
3. Respuesta de reclamos.

APOYO

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

INFRAESTRUCTURA

INSTALACIONES	SISTEMAS INFORMÁTICOS	EQUIPOS
(Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	(Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)	(Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc).
Oficina de Comunicación e Imagen Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office. 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora estacionaria. • Laptop.

**OTRO DOCUMENTO**

CÓDIGO: PDI-OD-228

FECHA: Octubre 2023

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 5 de 5



- Impresora.
- Disco duro externo.

CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO

¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)

Ambiente exclusivo limpio, ordenado y temperatura adecuada.

RECURSOS HUMANOS

(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)

Nombre del puesto**Número**

Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos – Designado mediante Resolución de Comisión Organizadora.

01

INDICADORES DE DESEMPEÑO

¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?

Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta
% de Reclamos Atendidos	$\frac{\text{Número de Reclamos Atendidos}}{\text{Número de Reclamos Presentados}} \times 100$	Anual	≥80%

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	Resolución de Comisión Organizadora N° 780-2023/CO-UNCA Fecha: 24 de octubre de 2023	Aprobar la Caracterización del Proceso de Gestión de Reclamos.