

**Universidad Nacional
Ciro Alegría**

Ley de creación N° 29756



UNCA

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

Aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 763-2023/CO-UNCA, de
fecha 24 de octubre de 2023

Octubre – 2023
HUAMACHUCO

¡La Universidad del Ande Liberteano!





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

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PDI-PR-20	
		FECHA:	Octubre 2023	
	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS	VERSIÓN:	01	
		PAGINA:	3 de 7	

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la presentación del reclamo por parte de los diferentes públicos objetivos y culmina con la emisión de la respuesta por parte de la institución.

3. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 30220. Ley Universitaria.
- 3.2. Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades nuevas (Resolución N° 043-2020-SUNEDU/CD).
- 3.3. Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.
- 3.4. Norma Internacional ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.5. Instructivo de elaboración de documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad.
- 3.6. Constitución Política del Perú.
- 3.7. Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.8. Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.
- 3.9. Decreto Legislativo N° 1023, Ley que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR.
- 3.10. Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil.
- 3.11. Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH, Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos – SERVIR, Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas.
- 3.12. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, del Informe Técnico N° 203-2017-SERVIR/GDSRH. Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna.

4. ABREVIATURA Y DEFINICIONES

4.1. CO

Comisión Organizadora.

4.2. SGC

Sistema de Gestión de la Calidad.

4.3. RAD

Representante de la Alta Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad



PROCEDIMIENTO

CÓDIGO: PDI-PR-20

FECHA: Octubre 2023

VERSIÓN: 01

PAGINA: 4 de 7



4.4. COMISIÓN ORGANIZADORA

Alta Dirección de la UNCA, la cual se encuentra conformada por el Presidente, Vicepresidente académico y Vicepresidente de Investigación.

4.5. GESTIÓN

Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

4.6. RECLAMO

presentación por escrito que efectúe un cliente para dar cuenta de una situación concreta que no ha sido resuelta por la entidad a la que se dirige la presentación.

4.7. GESTIÓN DE RECLAMOS

Gestión de las quejas de los clientes en una empresa u organización.

5. LINEAMIENTOS GENERALES

5.1. El Designado por la Comisión Organizadora mediante acto resolutivo - Jefe de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional es responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento asegurando su implementación y control.

6. DESARROLLO

6.1. GESTIÓN DE RECLAMOS

A. Descripción de actividades

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Unidad Orgánica / Jefe de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional	<p>INGRESO DEL RECLAMO</p> <p>El reclamante puede hacer ingresar su reclamo mediante el enlace: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=230, en donde se consignará la información requerida por la plataforma.</p> <p>En el caso que el reclamante no sepa cómo realizar el reclamo virtual, este debe ser guiado por el responsable de Sede o Local, según corresponda.</p> <p>En el caso que el reclamante no desee realizar el reclamo de manera virtual o exista algún impedimento para que se realice de manera virtual, este deberá ser de manera física, guiado por el responsable de Sede o Local, según corresponda, y luego ser ingresado a la plataforma digital para que se emita el código de reclamo correspondiente que</p>	<p>Reclamo virtual.</p> <p>Formato de reclamo físico.</p>



PROCEDIMIENTO

CÓDIGO:	PDI-PR-20
FECHA:	Octubre 2023
VERSIÓN:	01
PAGINA:	5 de 7



PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

		será colocado en el formato físico y entregado al solicitante.	
2		<p>Tiempo del proceso de atención</p> <p>El Proceso de Atención y respuesta del reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones es de 30 días hábiles, contados a partir de la presentación de la reclamación.</p>	<p>Reclamo virtual.</p> <p>Formato de reclamo físico</p>
3		<p>Derivación de la solicitud</p> <p>Una vez ingresado el reclamo el Responsable de la Sede o Local, evalúa el reclamo y de ser aceptado, este será derivado al responsable de Nivel Administrativo correspondiente (de acuerdo hacia quien está dirigido el reclamo).</p> <p>En el caso que el reclamo sea observado por no corresponder a la entidad, el reclamo será derivado a la institución correspondiente.</p> <p>En el caso que el reclamo sea observado por no haber descrito de manera clara los hechos suscitados, este será comunicado al ciudadano (por correo electrónico, por celular, copia enviada a su domicilio o recoger una copia en sede o local, según lo indicado en el reclamo).</p> <p>Este proceso se realiza hasta el 2 día hábil, luego de haber sido ingresado el reclamo.</p>	<p>Reclamo virtual.</p> <p>Formato de reclamo físico</p>
4		<p>Respuesta de la reclamación</p> <p>Una vez recepcionado el reclamo por el Responsable de Nivel Administrativo, este será evaluado y de no corresponder el reclamo al área asignada, este será devuelto al Responsable de la Sede o Local para su reasignación.</p> <p>El Responsable de Nivel Administrativo, tiene desde el día 03 hasta completar los 30 días hábiles, de presentado el reclamo para poder emitir la respuesta al ciudadano (por correo electrónico, por celular,</p>	<p>Respuesta de reclamos.</p>



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PDI-PR-20	
		FECHA:	Octubre 2023	
	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS	VERSIÓN:	01	
		PAGINA:	6 de 7	

		copia enviada a su domicilio o recoger una copia en sede o local, según lo indicado en el reclamo).	
--	--	---	--

7. REGISTROS

- Reclamo virtual.
- Formato de reclamo físico.

8. CONTROL DE CAMBIOS



VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	Resolución de Comisión Organizadora N° 763-2023/CO-UNCA. Fecha: 24 de octubre de 2023	Aprobar el Procedimiento del Proceso de Gestión de Reclamos.



PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

CÓDIGO:	PDI-PR-20
FECHA:	Octubre 2023
VERSIÓN:	01
PAGINA:	7 de 7



9. FLUJOGRAMA

