

Universidad Nacional Ciro Alegría

Ley de creación N° 29756



UNCA

“REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA”

Aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 0176/CO-UNCA, de
fecha 08 de marzo de 2023.

Marzo - 2023

HUAMACHUCO

¡La Universidad del Ande Liberteño!



OTRO DOCUMENTO

CÓDIGO: PDI-OD-167

FECHA: Marzo 2023

REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 de 13



COMISIÓN ORGANIZADORA

PRESIDENTE

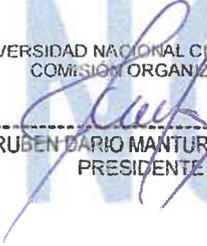
DR. RUBEN DARIO MANTURANO PEREZ

VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

DRA. MARGARITA ISABEL HUAMAN ALBITES

VICEPRESIDENTE DE INVESTIGACIÓN

DR. ITALO WILE ALEJOS PATIÑO

| ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
|---|---|---|
|  Mg. Lorenz Paul Díaz Chotón Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos |  UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA COMISIÓN ORGANIZADORA ----- Dr. RUBEN DARIO MANTURANO PEREZ PRESIDENTE |  UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA COMISIÓN ORGANIZADORA ----- Dr. RUBEN DARIO MANTURANO PEREZ PRESIDENTE |
| Mg. LORENZ PAUL DIAZ CHOTÓN | Dr. RUBEN DARIO MANTURANO PEREZ | PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA |
| 06-03-2023 | 06-03-2023 | 08-03-2023 |

| | | | | |
|--|--|----------|----------------|--|
|  | OTRO DOCUMENTO | CÓDIGO: | PDI-OD-167 |  |
| | REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA | FECHA: | Marzo 2023 | |
| | | VERSIÓN: | 01 | |
| | | PÁGINA: | 3 de 13 | |

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| TÍTULO I..... | 5 |
| DISPOSICIONES GENERALES | 5 |
| CAPITULO I | 5 |
| DE LA UNCA, OBJETO, BASE LEGAL, ÁMBITO Y DEFINICIONES..... | 5 |
| <i>Artículo 1º. De la UNCA</i> | <i>5</i> |
| <i>Artículo 2º. Del objeto</i> | <i>5</i> |
| <i>Artículo 3º. De la base legal</i> | <i>5</i> |
| <i>Artículo 4º. Del ámbito del reglamento.....</i> | <i>6</i> |
| <i>Artículo 5º. Definiciones</i> | <i>6</i> |
| TÍTULO II..... | 6 |
| DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y SUS RESPONSABLES..... | 6 |
| CAPITULO I | 6 |
| DEL LIBRO DE RECLAMACIONES | 7 |
| <i>Artículo 6º. Finalidad.....</i> | <i>7</i> |
| <i>Artículo 7º. Objetivo</i> | <i>7</i> |
| <i>Artículo 8º. Tipo de Libro de Reclamaciones</i> | <i>7</i> |
| <i>Artículo 9º. Formato del Libro de Reclamaciones Físico.....</i> | <i>7</i> |
| <i>Artículo 10º. Formato del Libro de Reclamaciones Digital</i> | <i>7</i> |
| CAPITULO II | 8 |
| DE LOS RESPONSABLES | 8 |
| <i>Artículo 11º. De los responsables del Proceso de Gestión de Reclamos.....</i> | <i>8</i> |
| <i>Artículo 12º. De los Responsables a Nivel de Sede y Local</i> | <i>8</i> |
| <i>Artículo 13º. De los Responsables a nivel administrativo.....</i> | <i>8</i> |
| <i>Artículo 14º. De la designación los Responsables.....</i> | <i>8</i> |
| TÍTULO III..... | 9 |
| DEL PROCESO DE ATENCIÓN..... | 9 |
| CAPITULO I | 9 |
| DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO | 9 |
| <i>Artículo 15º. Verificación del cumplimiento de requisitos mínimos para presentación de la solicitud:</i> | <i>9</i> |
| <i>Artículo 16º. Del ingreso del reclamo a la plataforma virtual:.....</i> | <i>9</i> |
| CAPITULO II | 9 |
| DEL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL | 9 |
| <i>Artículo 17º. Del ingreso del reclamo:.....</i> | <i>9</i> |
| TÍTULO IV | 10 |
| DEL TIEMPO DEL PROCESO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA DE LA RECLAMACIÓN | 10 |
| CAPITULO I | 10 |
| DEL TIEMPO DEL PROCESO DE ATENCIÓN | 10 |
| <i>Artículo 18º. Tiempo del proceso de atención:.....</i> | <i>10</i> |
| <i>Artículo 19º. Derivación de la solicitud:.....</i> | <i>10</i> |
| CAPITULO II | 10 |
| DE LA RESPUESTA DE LA RECLAMACIÓN | 10 |
| <i>Artículo 20º. Respuesta de la reclamación:.....</i> | <i>10</i> |

| | | | | |
|--|--|----------|----------------|--|
|  | OTRO DOCUMENTO | CÓDIGO: | PDI-OD-167 |  |
| | REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA | FECHA: | Marzo 2023 | |
| | | VERSIÓN: | 01 | |
| | | PÁGINA: | 4 de 13 | |

| | |
|--|----|
| TÍTULO V | 11 |
| DE LA MEDIDA DISCIPLINARIA POR NO EMITIR RESPUESTA EN EL PLAZO ESTABLECIDO..... | 11 |
| CAPITULO I | 11 |
| DE LA SANCIÓN ADMINISTRATIVA | 11 |
| <i>Artículo 21º. Respuesta de la reclamación:.....</i> | 11 |
| <i>Artículo 22º.- Efectos de la aplicación de medidas disciplinarias.....</i> | 11 |
| TÍTULO VI | 11 |
| CAPITULO I | 11 |
| DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS | 11 |
| <i>Artículo 23º. De la coordinación de los responsables del proceso del Libro de Reclamaciones</i> | 11 |
| <i>Artículo 24º. Del archivo del reclamo</i> | 11 |
| TÍTULO VII | 12 |
| CAPITULO I | 12 |
| DISPOSICIÓN FINAL | 12 |
| <i>Artículo 25º. De la entrada en vigencia.....</i> | 12 |
| CONTROL DE CAMBIOS..... | 12 |



| | | | | |
|--|--|----------|----------------|--|
|  | OTRO DOCUMENTO | CÓDIGO: | PDI-OD-167 |  |
| | REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA | FECHA: | Marzo 2023 | |
| | | VERSIÓN: | 01 | |
| | | PÁGINA: | 5 de 13 | |

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I

DE LA UNCA, OBJETO, BASE LEGAL, ÁMBITO Y DEFINICIONES

Artículo 1º. De la UNCA

La UNCA es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Integrada por docentes, estudiantes y graduados.

Artículo 2º. Del objeto

El presente Reglamento es un documento normativo interno de gestión, que establece cuales son los mecanismos, requisitos, procedimientos y responsabilidades del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional Ciro Alegría, según corresponda.

Artículo 3º. De la base legal

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 30220" Ley Universitaria".
- Reglamento General de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
- El Estatuto de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
- Reglamento Interno de los Servidores Civiles – Ris de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
- DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, aprobada mediante la RSGP N° 001-2021-PCM/SGP.
- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.

| | | | | |
|--|--|----------|----------------|--|
|  | OTRO DOCUMENTO | CÓDIGO: | PDI-OD-167 |  |
| | REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA | FECHA: | Marzo 2023 | |
| | | VERSIÓN: | 01 | |
| | | PÁGINA: | 6 de 13 | |

- Norma Internacional ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- Instructivo de elaboración de documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad.

Artículo 4º. Del ámbito del reglamento

El presente Reglamento será aplicado en la Universidad Nacional Ciró Alegría y de cumplimiento obligatorio de las unidades de organización designados en el CAPITULO II del presente reglamento.

Artículo 5º. Definiciones

Para el adecuado uso del presente Reglamento, se han considerado las siguientes definiciones:

Reglamento: Conjunto ordenado de reglas o preceptos dictados por la autoridad competente para la ejecución de una ley, para el funcionamiento de una corporación, de un servicio o de cualquier actividad.

Reclamo: Mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.

Libro de Reclamaciones: Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, esta plataforma permite el registro y seguimiento al reclamo realizado por los ciudadanos; así como a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física.

Sede: Lugar en el que se ubica de manera formal una entidad o empresa pública, donde existe interacción con personas, ya sea por una atención o prestación del bien o servicio.

Local: adj. Perteneciente o relativo a un lugar.

Unca: Universidad Nacional Ciró Alegría.

TÍTULO II

DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y SUS RESPONSABLES

CAPITULO I

| | | | | |
|--|--|----------|----------------|--|
|  | OTRO DOCUMENTO | CÓDIGO: | PDI-OD-167 |  |
| | REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA | FECHA: | Marzo 2023 | |
| | | VERSIÓN: | 01 | |
| | | PÁGINA: | 7 de 13 | |

DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Artículo 6°. Finalidad

El Libro de Reclamaciones de la UNCA tiene como finalidad otorgar al público objetivo la oportunidad de presentar un reclamo o queja luego que se desarrolla algún evento que consideren afecta sus derechos frente a nuestra institución, de tal manera que esta sea atendida y solucionada.

Artículo 7°. Objetivo

Promover y desarrollar una solución institucional rápida y coherente alineados a los objetivos institucionales de la universidad, frente a los reclamos o quejas, físicas o virtuales, que puedan presentarse frente a las atenciones y/o servicios que ofrezcamos.

Artículo 8°. Tipo de Libro de Reclamaciones

La UNCA posee los siguientes tipos de libro de reclamaciones:

- Libro de Reclamaciones Físico.
- Libro de Reclamaciones Digital.

Artículo 9°. Formato del Libro de Reclamaciones Físico

El formato del Libro de Reclamaciones físicos es el siguiente:

- Fecha de la presentación de la solicitud.
- Código de la hoja de solicitud.
- Identificación del solicitante: nombres y apellidos completos, número de DNI, domicilio legal, teléfono, email.
- Tipo de solicitud: reclamo.
- Descripción del reclamo (adjunta medios probatorios).
- Pedido de solución de la solicitud: según corresponda.
- Acciones adoptadas por la entidad: Fecha de comunicación de la respuesta.
- Firma del solicitante.
- Firma del responsable del Libro de Reclamaciones.

Artículo 10°. Formato del Libro de Reclamaciones Digital

El formato del Libro de Reclamaciones Digital se encuentra en la dirección electrónica siguiente: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=230

| | | | | |
|--|--|----------|----------------|--|
|  | OTRO DOCUMENTO | CÓDIGO: | PDI-OD-167 |  |
| | REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA | FECHA: | Marzo 2023 | |
| | | VERSIÓN: | 01 | |
| | | PÁGINA: | 8 de 13 | |

CAPITULO II DE LOS RESPONSABLES

Artículo 11°. De los responsables del Proceso de Gestión de Reclamos.

La designación de los responsables del Proceso de Gestión de Reclamos, serán designados por la Comisión Organizadora de la UNCA mediante acto resolutivo.

Artículo 12°. De los Responsables a Nivel de Sede y Local

La UNCA, en la actualidad tiene 03 predios, en este contexto y de acuerdo a la importancia de cada uno de ellos, se ha considerado los responsables siguientes:

Sede Académica: Los responsables Institucionales de la UNCA.

Local Laboratorios: Jefe de la Unidad de Recursos Humanos o quien haga sus veces.

Local Administrativo: Secretario General o quien haga sus veces.

Artículo 13°. De los Responsables a nivel administrativo.

Para la designación de los responsables a nivel organizacional se ha tomado cuenta al Organigrama de la UNCA, por lo que serán designados los siguientes responsables:

Director General de Administración o quien haga sus veces.

Secretario General o quien haga sus veces.

Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces.

Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica o quien haga sus veces.

Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Jefe de la Oficina de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales o quien haga sus veces.

Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad o quien haga sus veces.

Jefe de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional o quien haga sus veces.

Director de Admisión o quien haga sus veces.

Director de Servicios Académicos o quien haga sus veces.

Director de Bienestar Universitario o quien haga sus veces.

Director de Responsabilidad Social Universitaria o quien haga sus veces.

Director de Producción de Bienes y Servicios o quien haga sus veces.

Director de Incubadora de Empresas o quien haga sus veces.

Director de Innovación y Transferencia Tecnológica o quien haga sus veces.

Jefe del Instituto de Investigación o quien haga sus veces.

Artículo 14°. De la designación los Responsables.

| | | | | | |
|--|--|---------|------------|--|----------------|
|  | OTRO DOCUMENTO | CÓDIGO: | PDI-OD-167 |  | |
| | | FECHA: | Marzo 2023 | | |
| | REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA | | VERSIÓN: | | 01 |
| | | | PÁGINA: | | 9 de 13 |

La designación de los responsables del Libro de reclamaciones en los niveles mencionados en los Artículos 11, 12 y 13, serán designados por la Comisión Organizadora de la UNCA mediante acto resolutivo.

TÍTULO III DEL PROCESO DE ATENCIÓN

CAPITULO I DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO

Artículo 15°. Verificación del cumplimiento de requisitos mínimos para presentación de la solicitud:

El responsable del Libro de Reclamaciones, de la Sede Académica o Local correspondiente, procederá a verificar si el formato físico se encuentra llenado con la información solicitada, en el caso que se encuentren observaciones, estas serán comunicadas al solicitante para que estas sean subsanadas.

Artículo 16°. Del ingreso del reclamo a la plataforma virtual:

Una vez verificado el formato físico, el responsable de la Sede o Local, según corresponda, procederá a ingresar el reclamo en la página web: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=230, una vez culminado el procedimiento, el sistema arrojará un código de reclamo, el mismo que será colocado en el formato físico y entregado al solicitante.

CAPITULO II DEL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

Artículo 17°. Del ingreso del reclamo:

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.

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.

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

| | | | | |
|--|--|----------|-----------------|--|
|  | OTRO DOCUMENTO | CÓDIGO: | PDI-OD-167 |  |
| | REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA | FECHA: | Marzo 2023 | |
| | | VERSIÓN: | 01 | |
| | | PÁGINA: | 10 de 13 | |

ingresado a la plataforma digital para que se emita el código de reclamo correspondiente que será colocado en el formato físico y entregado al solicitante.

TÍTULO IV DEL TIEMPO DEL PROCESO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA DE LA RECLAMACIÓN

CAPITULO I

DEL TIEMPO DEL PROCESO DE ATENCIÓN

Artículo 18°. Tiempo del proceso de atención:

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.

Artículo 19°. Derivación de la solicitud:

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).

En el caso que el reclamo sea observado por no corresponder a la entidad, el reclamo será derivado a la institución correspondiente.

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).

Este proceso se realiza hasta el 2 día hábil, luego de haber sido ingresado el reclamo.

CAPITULO II

DE LA RESPUESTA DE LA RECLAMACIÓN

Artículo 20°. Respuesta de la reclamación:

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.

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

| | | | | |
|--|--|----------|-----------------|--|
|  | OTRO DOCUMENTO | CÓDIGO: | PDI-OD-167 |  |
| | REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA | FECHA: | Marzo 2023 | |
| | | VERSIÓN: | 01 | |
| | | PÁGINA: | 11 de 13 | |

correo electrónico, por celular, copia enviada a su domicilio o recoger una copia en sede o local, según lo indicado en el reclamo).

TÍTULO V DE LA MEDIDA DISCIPLINARIA POR NO EMITIR RESPUESTA EN EL PLAZO ESTABLECIDO

CAPITULO I DE LA SANCIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 21°. Respuesta de la reclamación:

La sanción administrativa correspondiente y el Procedimiento Administrativo Disciplinario (PAD) a quienes incumplan en la emisión de una respuesta ante un reclamo en el plazo establecido, se rige por las disposiciones establecidas en la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y su Reglamento General, normativa emitida por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) y la Directiva del Régimen disciplinario y procedimiento sancionador del personal administrativo de la Universidad Nacional Ciro Alegría.

Artículo 22°.- Efectos de la aplicación de medidas disciplinarias

Las medidas disciplinarias que se apliquen, constarán en el Legajo Personal del servidor civil.

TÍTULO VI CAPITULO I DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Artículo 23°. De la coordinación de los responsables del proceso del Libro de Reclamaciones

La organización, coordinación y emisión de una respuesta ante un reclamo recae en cada uno de los responsables de los niveles mencionados en los Artículos 11°, 12° y °3, según corresponda.

Artículo 24°. Del archivo del reclamo

Los responsables de Reclamos a nivel de Sede y Local son responsables del archivo y custodia del Libro de Reclamaciones en su versión física.

| | | | | |
|--|--|----------|-----------------|--|
|  | OTRO DOCUMENTO | CÓDIGO: | PDI-OD-167 |  |
| | REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA | FECHA: | Marzo 2023 | |
| | | VERSIÓN: | 01 | |
| | | PÁGINA: | 12 de 13 | |

En el caso del Libro de Reclamaciones en su versión digital, la plataforma digital mantiene la información de los reclamos tramitados por esta vía por el plazo de tres (3) años.

TÍTULO VII

CAPITULO I

DISPOSICIÓN FINAL

Artículo 25°. De la entrada en vigencia

La entrada en vigencia del presente reglamento se realizará al día siguiente de su aprobación.

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | DOCUMENTO DE APROBACIÓN | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN |
|---------|--|--|
| 01 | Resolución de Comisión Organizadora N° 0176-2023/CO-UNCA | APROBACIÓN DEL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA |
| | Fecha: 08 de marzo de 2023. | |

