

“DIRECTIVA PARA PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO”

I. OBJETIVO.-

La presente Directiva tiene por objetivo establecer el procedimiento de atención de reclamos y quejas formuladas por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

II. FINALIDAD.-

Contar con un instrumento que permita fijar las acciones a seguir para dar una oportuna atención a los reclamos y quejas presentadas por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, para mejorar la calidad de los servicios que otorga la Universidad; así como informar al Órgano de Control Institucional para su verificación correspondiente y a INDECOPI en caso lo solicite.

III. BASE LEGAL.-

1. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, “Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.”
2. Resolución Ministerial N° 367-2015-CG, “Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones
3. Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, “Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor”.
4. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.
5. Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, “Modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor”.
6. Decreto Supremo N° 058-2017-PCM, “Modifican el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.

IV. ALCANCE.-

Lo dispuesto en la presente Directiva es de obligatorio cumplimiento por el personal de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco que participe en la atención de los reclamos y quejas presentadas por los usuarios.

La Directiva, no es aplicable para reclamos o quejas de carácter académico, evaluaciones de docentes y estudiantes, derechos laborales, medidas disciplinarias y otros.

V. DEFINICIONES.-

1. **Libro de Reclamaciones.**- Documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios de los servicios de atención brindados por la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco podrán registrar reclamos y quejas sobre los servicios que brinda. Cada libro estará identificado con un código a fin de controlar el número de quejas y reclamos presentados.
2. **Hoja de Reclamación.**- Documento de naturaleza física, el cual debe contar con tres (03) hojas autocopiadas, la primera para entregar al usuario, la segunda queda para archivo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, al igual que la tercera, la cual es remitida a INDECOPI, cuando ésta la requiera.
3. **Usuario.**- Persona natural o jurídica que acude a una dependencia académica o administrativa de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, que brinda atención al público, a ejercer alguno de los derechos establecidos por el artículo 55° de Ley N° 27444 y artículo 64° del Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice ante la UNSAAC.
4. **Reclamo.**- Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindada por la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
5. **Queja.**- Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

VI. NORMAS.-

1. A mérito del artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el titular de la Institución designa mediante resolución al Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones, debiendo recaer dicho cargo en el Jefe de la Unidad de Trámite Documentario y Comunicaciones, a mérito de las funciones que realiza.
2. El Libro de Reclamaciones es de entera responsabilidad del funcionario designado como responsable de la administración, control y monitoreo en cada sede y filial que exista el Libro de Reclamaciones, en caso de ausencia de los titulares, estos estarán a cargo de los que resulten ser encargados por cada uno de los funcionarios titulares.

Las Instalaciones de atención al público obligadas a mantener el Libro de Reclamaciones en la Universidad son:

N°	Instalación de Atención al Público	Funcionario Responsable
01	Unidad de Trámite Documentario y Comunicaciones	Jefe de la Unidad de Trámite Documentario y Comunicaciones.
01	Rectorado	Secretario General
01	Museo Inka	Jefe Administrativo del Museo Inka
01	Facultad de Ciencias Agrarias	Secretario Académico de la Facultad.
01	Museo Casa Concha	Encargado del Museo de la Casa Concha
01	Museo de Historia Natural	Encargado del Museo de Historia Natural.
06	Filiales	Directores de las Escuelas Profesionales.
01	Escuela de Post Grado	Secretaría de la Escuela de Post Grado

3. Consignar avisos en los que se indiquen la existencia del Libro de Reclamaciones, los que deben mantenerse en lugar visible y de fácil acceso al usuario.
4. En caso de pérdida, extravió o robo de la Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el personal responsable de su custodia debe realizar la denuncia policial dentro de las 48 horas de ocurrido el hecho y hacer de conocimiento a la Autoridad Universitaria, para los fines pertinentes.
5. El reclamo o queja presentado por el usuario será sentado en el Libro de Reclamaciones en el lugar donde hubiera ocurrido el hecho materia de reclamo o queja.
6. Los usuarios que recurren a las dependencias que se encuentran fuera de la ciudad universitaria de Perayoc podrán sentar sus reclamaciones en el respectivo Libro de Reclamaciones siempre en cuando la reclamación guarde relación con el personal que presta servicios de atención al público en dichas dependencias.
7. Los datos que deben consignarse en la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones será conforme al formato dispuesto por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM-Formato DIR-DSO-07/01-A (ver anexo N° 01).
8. Registrado el reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones, debe brindarse una copia al usuario la misma que es extraída del Libro de Reclamaciones (hoja-usuario).
9. Finalizado el horario de atención al público los funcionarios responsables de la administración, control y monitoreo del uso del Libro de Reclamaciones o los encargados deben revisar si existen reclamos o quejas y tomar las acciones que estas ameriten, manteniéndose en custodia el original del documento en el Libro de Reclamaciones correspondiente, el resultado de esta acción se dará a conocer al usuario que formulo el reclamo o queja en el plazo de treinta (30) días hábiles.

DE LAS SEDES Y FILIALES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS QUE CUENTAN CON LIBRO DE RECLAMACIONES.

1. El responsable del Libros de Reclamaciones de las diferentes sedes y filiales académicas y administrativas de la UNSAAC, luego de haber recibido el reclamo o queja, procede a requerir a los Jefes Inmediatos la información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo o queja formulada por el usuario.
2. Las unidades académicas y administrativas de la Institución deben brindar, por medios físicos o electrónicos, la información solicitada en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, con el sustento documental, de ser el caso. La información solicitada debe contener las medidas adoptadas para evitar que los reclamos o quejas vuelvan a suceder, en caso se determine que el reclamo o queja es justificado.

3. Los funcionarios designados como responsables de la administración, control y monitoreo del uso del Libro de Reclamaciones, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles computados desde el día siguiente de formulada la reclamación en el Libro de Reclamaciones, da respuesta al usuario a través de medios físicos o electrónicos, informándole de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas a fin de evitar hechos similares en el futuro.
4. Los funcionarios designados como responsables de la administración, control y monitoreo del uso del Libro de Reclamaciones, informaran semestralmente al Órgano de Control Institucional sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, periodo reportado enero-junio, remitir en la primera quincena del mes de julio y del periodo julio –diciembre, remitir en la primera quincena de enero del año siguiente.

VIII.- MECÁNICA OPERATIVA.

1. El usuario solicita el Libro de Reclamaciones en caso de que tenga un reclamo o queja ante un servicio otorgado por la UNSAAC.
2. El funcionario designado como responsable del Libro de Reclamaciones se encuentra en la obligación de facilitararlo cuando el usuario lo requiera, caso contrario, podría exponerse a que el usuario entienda que la UNSAAC no cuenta con este Libro de Reclamaciones, exponiéndola a alguna multa, medida correctiva o sanción administrativa por parte de INDECOPI, órgano rector del Libro de Reclamaciones.
3. El Funcionario Responsable o Persona encargada verifica que el reclamo o queja hecha en el Libro de Reclamaciones, reúna los requisitos establecidos en el Artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, siendo esto los siguientes: (i) Nombre, (ii) Domicilio, (iii) Numero del D.N.I. o similar, (iv) Teléfono, (v) Correo Electrónico del usuario, (vi) Identificación del servicio materia de queja o reclamo, (vii) Detalle de la reclamación (reclamo o queja), (viii) Firma del usuario.

En caso se trate de un menor de edad, éste debe señalar su nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del usuario.

Los requisitos establecidos en el Artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, son obligatorios, en caso de no contar con teléfono correo electrónico el usuario deberá consignar al menos uno de ellos.

Si el reclamo o queja no reúna o cumpla con los requisitos antes establecidos se dará como no presentada.

4. Verificados los requisitos, la persona encargada entrega al usuario la primera hoja de reclamación.

5. Posterior a la entrega al usuario de la hoja de reclamación, en un plazo que no exceda de tres (03) días hábiles debe remitir la hoja de reclamaciones a la jefatura de la unidad prestadora directa del servicio materia de queja o reclamo.
6. Recibida la hoja de reclamación, la Unidad prestadora directa del servicio materia de queja o reclamo, debe presentar en un plazo máximo de tres (03) días hábiles un informe que contenga un resumen de los hechos y documentos que permitan elaborar una respuesta al usuario.
7. La UNSAAC, a través del funcionario responsable del Libro de Reclamaciones, (Jefe de la Unidad de Tramite Documentario y Comunicaciones), brinda la respuesta al usuario, a través de medios físicos o electrónicos en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, previstos en la norma.
8. El Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la UNSAAC, remite una copia a INDECOPI cuando sea solicitada por ésta y en forma semestral informa al Órgano de Control Institucional de lo actuado.

IX.- RESPONSABILIDAD.-

Son responsables del cumplimiento de la presente directiva:

1. Las personas que tengan a su cargo los órganos y unidades orgánicas de la UNSAAC que son objeto de un reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones.
2. El superior jerárquico del funcionario reclamado, en los casos que corresponda, adopta las medidas correctivas pertinentes e informa de las acciones realizadas al responsable del Libro de Reclamaciones.
3. El funcionario designado como responsable del Libro de Reclamaciones de la UNSAAC, es responsable de la supervisión del presente procedimiento y de la respuesta final que se entregue al usuario.
4. Los usuarios del servicio que sentaron el reclamo o queja.
5. El Órgano de Control Institucional vela por el cumplimiento de la presente Directiva.

X.- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.

Primera.- El incumplimiento de las disposiciones y procedimientos regulados en la presente Directiva es considerada falta, dando lugar a las sanciones que pudiera corresponder conforme a lo establecido en las normas pertinentes.


Segunda.- La presente Directiva entra en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación mediante resolución del titular de la Institución y de su publicación y difusión en el Portal de Transparencia de la UNSAAC.

XII.- ANEXOS

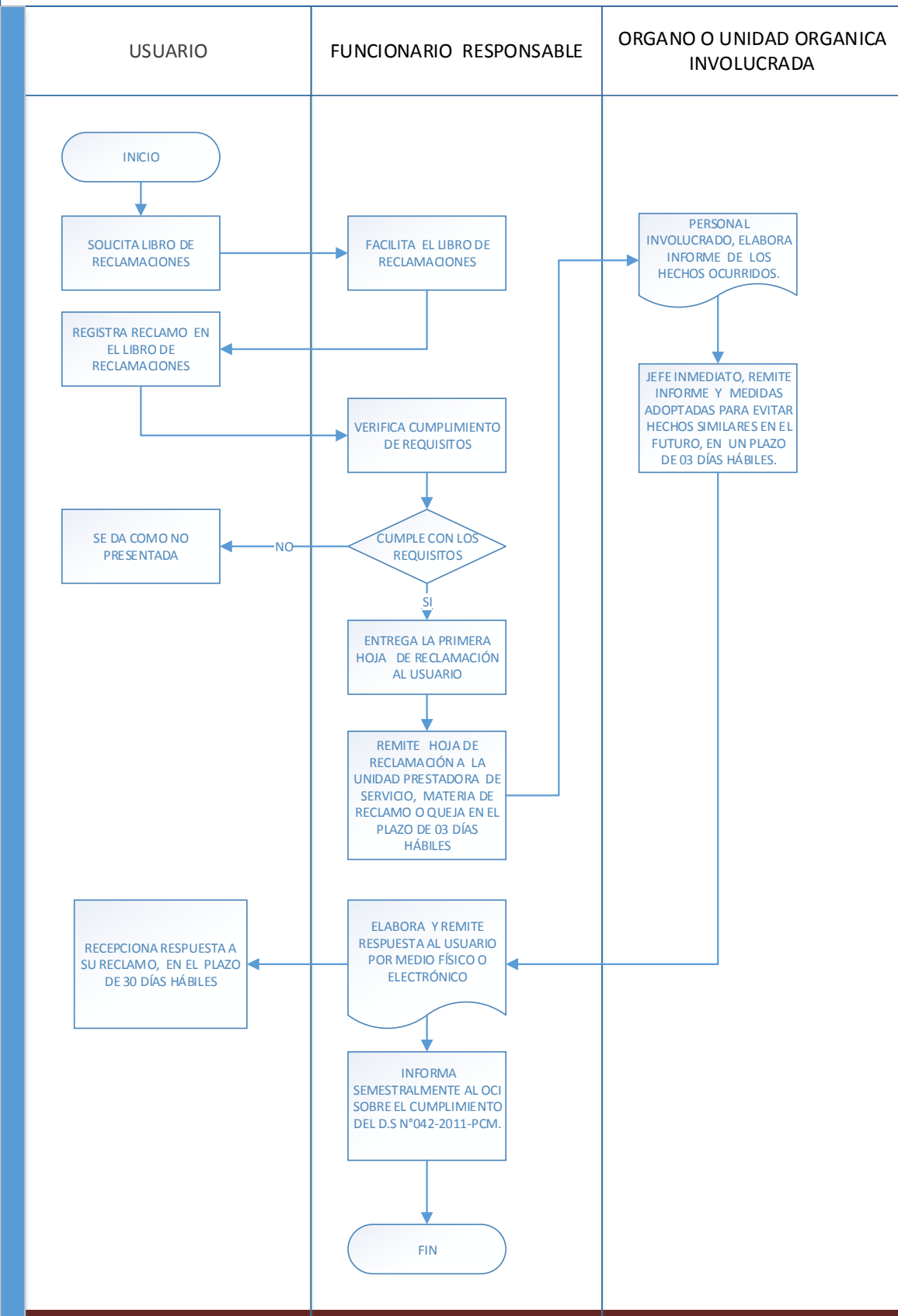
Anexo 1: Modelo de Hoja de Reclamaciones


Anexo 2: Flujograma.

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES			Hoja de Reclamación
FECHA:	Día	Mes	Año
	N°		
 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO SECRETARIA GENERAL – UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Dirección: Av. De la Cultura N° 733 – Central: 232398 anexo 1530</p>			
1. Identificación del Usuario			
Nombres y Apellidos:			
Domicilio:			
DNI/CE:		Teléfono:	e-mail:
2. Identificación de la atención brindada			
Descripción:			
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
<hr/> Firma del Usuario			
3. Acciones adoptadas por la Entidad			
Detalle:			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN DE RECLAMACIONES




UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
SECRETARÍA GENERAL
09 MAYO 2018
RECIBIDO 10 MAY 2018
RESOLUCION NRO. R-0634-2018-UNSAAC.
CUSCO, 07 MAYO 2018

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

VISTO el Oficio Nro. 101-DP-2018-UNSAAC, signado con el Expediente Nro. 814254 cursado por el **DR. ROGER VENERO GIBAJA**, Director de Planificación de la Institución, solicitando aprobación de **DIRECTIVA PARA PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNSAAC**, y:

CONSIDERANDO:

Que, mediante el expediente del Visto, el Director de Planificación de la Institución, en atención al Oficio Nro. 038-2018-UOM/DP-UNSAAC, cursado por la Jefe de la Unidad de Organización y Métodos de la referida Dirección, remite la **DIRECTIVA PARA PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNSAAC**, aprobada mediante Resolución Nro. R-0858-2017-UNSAAC de fecha 07 de agosto de 2017, habiendo procedido a su actualización a mérito de las observaciones formuladas por el Órgano de Control Institucional y a la cual se ha anexado el Flujograma, para su aprobación, señalando que la referida Directiva ha sido revisada por el Jefe dicha Unidad;

Que, las Directivas son documentos operativos que precisan políticas, determinan procedimientos o acciones que deben ejecutarse en cumplimiento de los dispositivos legales vigentes; se formulan para normar disposiciones que regulen la organización de situaciones particulares;

Que, en este contexto el objetivo de la presente Directiva es establecer el procedimiento de atención de reclamos y quejas formuladas por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco;

Que, en mérito a lo señalado precedentemente, la Dirección de Asesoría Jurídica de la Institución a través del Dictamen Legal Nro.110-DAJ-2018-UNSAAC; opina porque el Flujograma que obra en autos debe ir como anexo en dicha Directiva, por lo recomienda se proceda a modificar la Resolución Nro. R-0858-2017-UNSAAC;

Que, la Autoridad Universitaria ha tomado conocimiento de la **DIRECTIVA PARA PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNSAAC** y ha dispuesto la modificación de la Resolución Nro. R-0858-2017-UNSAAC de fecha 07 de agosto de 2017;

Estando a lo solicitado; Ley 30693, Decreto Supremo Nro. 042-2011-PCM y en uso de las atribuciones conferidas al Rectorado por la Ley y Estatuto Universitario;

RESUELVE:

PRIMERO.- MODIFICAR la Resolución Nro. R-0858-2017-UNSAAC de fecha 07 de agosto de 2017, incluyendo el Flujograma de Registro y Atención de Reclamaciones, con el siguiente detalle: **APROBAR** la **DIRECTIVA Nro. 005-2017-UOM/DP-UNSAAC "DIRECTIVA SOBRE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA**

Calle Tigre 127 - Telefax: 084 - 224891 - Apdo. 926 CUSCO - PERÚ E-mail: secretariageneral@unsaac.edu.pe

UNSAAC; cuyo contenido comprende: Objetivo, Finalidad Base legal, Alcance Definiciones, Normas, de las Sedes y Filiales Académicas y Administrativas que cuentan con el Libro de Reclamaciones, Mecánica Operativa, Responsabilidad, Disposiciones Complementarias, Modelo de Hoja de Reclamaciones y Flujograma; la misma que ha sido elaborada por la Unidad de Organización y Métodos de la Dirección de Planificación, y que en forma de anexo constituye parte de la presente Resolución.

SEGUNDO.- DISPONER que la Dirección de Planificación, a través de la Unidad de Organización y Métodos efectúe la difusión en la Página WEB de la UNSAAC y en lugar visible de la Institución conforme el Decreto Supremo Nro. 006-2017-JUS TUO de la Ley 27444.

TERCERO.- DEJAR SUBSISTENTE los demás extremos de la Resolución Nro. 0858-2017-UNSAAC de fecha 07 de agosto de 2017.

El Vicerrectorado Académico, el Vicerrectorado Administrativo, la Oficina de Secretaria General y el Área de Archivo Central de la Institución, adoptarán las acciones complementarias del caso.

REGISTRESE COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

Dr. BALTAZAR NICOLAS CÁCERES HUAMBO
RECTOR

TR.: RECTORADO.- VRAC.- VRIN.- VRAD.- OCL.- DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN.- UNIDAD DE PRESUPUESTO.- UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS.- DIGA.- U. FINANZAS.- U. LOGÍSTICA.- A. TESORERÍA.- A. INTEGRACIÓN CONTABLE.- A. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.- FACULTADES (10).- DEPARTAMENTOS ACADÉMICOS (39).- ESCUELAS PROFESIONALES (42).- DEPENDENCIAS UNIVERSITARIAS (30).- U TALENTO HUMANO.- A EMPLEO.- A. ESCALAFÓN.- A. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN.- A. JURÍDICA.- IMAGEN INSTITUCIONAL.- A. JURÍDICA.- RED DE COMUNICACIONES.- E. DE GRADOS Y TÍTULOS.- UNIDAD DE PROCESAMIENTO DOCUMENTARIO.- OFICINA DE SECRETARIA GENERAL.- ARCHIVO CENTRAL.- ARCHIVO. SG/BNCH/LPFP/MCCH/JGPF/JGL.

Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento y fines consiguientes.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

Mgt. LINO PRISCILIANO FLORES PACHECO
Secretario General