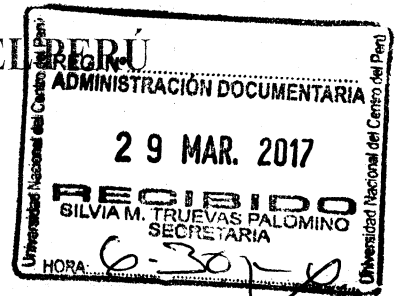


UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ  
SECRETARÍA GENERAL



RESOLUCIÓN N° 1186-R-2017

Huancayo, 28 MAR 2017

**EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ;**

Visto, el Oficio N° 216-2016-J-DGIC/UNCP presentado el 15 de diciembre 2016, a través del cual la Jefe de la Oficina General de Gestión Integral de la Calidad, eleva procedimiento de tratamiento de reclamaciones para su aprobación.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, conforme a la Ley N° 30220, Ley Universitaria, Artículo 8° Autonomía Universitaria, el Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: 8.1 Normativo, 8.2 De gobierno, 8.3 Académico, 8.4 Administrativo y 8.5 Económico;

**Que**, De gobierno, implica la potestad autodeterminativa para estructurar, organizar y conducir la institución universitaria, con atención a su naturaleza, características y necesidades. Es formalmente dependiente del régimen normativo;

**Que**, el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones, en su Artículo 3°, literal 3.1, define: Libro de Reclamaciones, documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público;

**Que**, el Artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones, y en su Artículo 3° prescribe: Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del Artículo 1° 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**, la Jefe de la Oficina General de Gestión Integral de la Calidad, manifiesta que la universidad cuenta con el Libro de reclamaciones de naturaleza física en la sede y filiales, en el caso de la sede, Ciudad Universitaria Huancayo, el libro se encuentra en la Oficina de Administración Documentaria, siendo la jefe quien deriva las quejas y los reclamos registrados, a las oficinas pertinentes para su atención. Sin embargo, se ha identificado la carencia de un documento que establezca el procedimiento respectivo, regule y evidencie la atención de las quejas y los reclamos recibidos, conforme a la normativa legal vigente, por ello se ha elaborado el procedimiento para el "Tratamiento de Reclamaciones en la Universidad Nacional del Centro del Perú", en el que se incorpora la implementación del Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual;

**Que**, el procedimiento constituye una herramienta para la mejora continua en el marco del Sistema Integrado de Gestión que la UNCP implementará en un mediano plazo, los objetivos de contar con un procedimiento de Tratamiento de Reclamaciones, son: a. Incrementar la satisfacción del usuario mediante la resolución de cualquier reclamación recibida, b. Aumentar la capacidad institucional para mejorar sus servicios y la atención del usuario, c. Reconocer y atender las necesidades y expectativas de los usuarios, d. Dotar a la institución y a los usuarios, con un procedimiento de Tratamiento de Reclamaciones, abierto, eficaz, y fácil de utilizar, e. Analizar y evaluar las reclamaciones, para contribuir con la mejora de la calidad del servicio y atención al usuario, f. Auditar el procedimiento, (la auditoría de este procedimiento ha de ser incluida en la auditoría del Sistema Integrado de Gestión de la UNCP) y g. Revisar la eficiencia y eficacia del procedimiento;

**Que**, mediante Resolución N° 0805-R-2016 de fecha 23 de setiembre 2016, se resuelve designar responsable del manejo del Libro de Reclamaciones de la UNCP a la CPC María Cristina Quezada Carhuamaca, Jefe de la Oficina de Administración Documentaria, y se le encargue implemente y establezca los mecanismos adecuados para contar con un Libro de Reclamaciones en las sedes descentralizadas;





# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ

## SECRETARÍA GENERAL

RESOLUCIÓN N° 1186-R-2017

*Que, a través del Oficio N° 016-2017-OGAL-UNCP de fecha 09 de enero 2017, el Asesor Legal considerando que la propuesta del procedimiento Tratamiento de Reclamaciones de la UNCP, se encuentra bajo los parámetros de las normas vigentes, opina que debe proseguir con el trámite correspondiente; y*

*De conformidad al Oficio N° 0095-2017-DGA-UNCP, Artículo 33° inciso c) del Estatuto de la Universidad Nacional del Centro del Perú y a las atribuciones conferidas por los dispositivos legales vigentes;*

### RESUELVE:

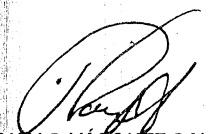
- 1° **APROBAR** el procedimiento "**Tratamiento de Reclamaciones en la Universidad Nacional del Centro del Perú**", elaborado por la Oficina General de Gestión Integral de la Calidad, que en anexo es parte de la presente Resolución.
- 2° **DISPONER** que la Oficina General de Gestión de Información y Comunicación publique en el Portal WEB de la institución.
- 3° **ENCARGAR** el cumplimiento de la presente Resolución a la Dirección General de Administración y al responsable del manejo del Libro de Reclamaciones designado con resolución, a través de las oficinas generales, oficinas y unidades correspondientes.

*Regístrese, comuníquese y cúmplase*



  
HUGO RÓSULO LOZANO NUÑEZ  
SECRETARIO GENERAL



  
MOISÉS RONALD VÁSQUEZ CAICEDO AYRAS  
RECTOR

cc. Rectorado / VRAC/ VRI/DGA / OCI / Asesoría Legal / Responsable Libro de Reclamaciones: Cristina Quezada/EPG/UPG 23/Direcciones Universitarias 13/Portal Transparencia/Oficina General de Planificación / Oficina General de Logística-Oficina General de Contaduría y AF/Oficina General de Extensión Universitaria y PS/Oficina General de Cooperación Técnica y TT/Oficina General de Bienestar Universitario/Centro Médico/Instituto de Investigación/Oficina General Administración Académica / Oficina General de Obras e Infraestructura/Oficina General de Personal/ Oficina de Registros Académicos / Oficina General de Gestión de la Calidad / CEPRE/ADMISIÓN/CENTRO DE IDIOMAS/EEA MANTARO/EEA SATIPO/PM YAUROS/GA YAUROS/Facultades 25/Oficina de Organización y Métodos / Archivo /ivm.

# Tratamiento de Reclamaciones

## Universidad Nacional del Centro del Perú



### CONTENIDO

Pág.

<b>PORTADA</b> .....	1
<b>1. OBJETIVO</b> .....	3
<b>2. ALCANCE</b> .....	3
<b>3. BASE LEGAL</b> .....	3
<b>4. ANTECEDENTES</b> .....	3
<b>5. DEFINICIONES</b> .....	4
<b>6. PRINCIPIOS APLICABLES</b> .....	4
<b>7. CONSIDERACIONES PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES</b> .....	5
<b>8. IMPLEMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES</b> .....	7
<b>8.1. ETAPA INICIAL:</b> .....	7
<b>8.1.1. Aprobación y Designaciones</b> .....	7
<b>8.1.2. Implementación e Instalación del Libro de Reclamaciones Físico y Virtual</b> .....	7
<b>8.1.3. Capacitación y Difusión</b> .....	7
<b>8.2. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES</b> .....	8
<b>8.2.1. Desarrollo del procedimiento</b> .....	8
<b>8.2.2. Diagrama de Flujo</b> .....	12
<b>8.2.3. Matriz de Actividades - SIPOC</b> .....	14
<b>8.2.4. Ficha de Procedimiento</b> .....	15
<b>8.2.5. Ficha de Indicadores</b> .....	18
<b>ANEXOS</b> .....	25
<b>ANEXO N° 1: Aviso del Libro de Reclamaciones</b> .....	26
<b>ANEXO N° 2: Propuesta de Aviso del Libro de Reclamaciones para la UNCP</b> .....	27
<b>ANEXO N° 3: Formato de Hoja de Reclamación</b> .....	28
<b>ANEXO N° 4: Carta de Ampliación de Plazo dirigida al Reclamante</b> .....	29
<b>ANEXO N° 5: Acta de Cierre de Reclamación</b> .....	30
<b>ANEXO N° 6: Reporte del Cumplimiento de las Obligaciones establecidas en el en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM</b> .....	31
<b>ANEXO N° 7: Reporte de Reclamos presentados ante la Entidad Pública</b> .....	32
<b>ANEXO N° 8: Reporte de Verificación de Oficio</b> .....	33
<b>ANEXO N° 9: Reporte de Verificación por Denuncia de Parte</b> .....	34
<b>ANEXO N° 10: Informe dirigido al Titular de la Entidad</b> .....	35
<b>ANEXO N° 11: Encuesta N° 1</b> .....	36
<b>ANEXO N° 12: Encuesta N° 2</b> .....	37
<b>ANEXO N° 13: Evaluación de Encuestas</b> .....	38

## 1. OBJETIVO

Implementar el Procedimiento de Tratamiento de Reclamaciones de la Universidad Nacional del Centro del Perú – UNCP, de acuerdo a la legislación vigente, para:

- Incrementar la satisfacción del usuario mediante la resolución de cualquier reclamación recibida;
- Aumentar la capacidad institucional para mejorar sus servicios y la atención al usuario;
- Reconocer y atender las necesidades y expectativas de los usuarios;
- Dotar a la institución y a los usuarios, con un procedimiento de Tratamiento de Reclamaciones, abierto, eficaz y fácil de utilizar;
- Analizar y evaluar las reclamaciones, para contribuir con la mejora de la calidad del servicio y atención al usuario;
- Auditar el procedimiento, (la auditoría de este procedimiento ha de ser incluida en la auditoría del Sistema Integrado de Gestión de la UNCP);
- Revisar la eficiencia y eficacia del procedimiento.

## 2. ALCANCE

Sede (Ciudad Universitaria - Huancayo) y filiales (El Mantaro, Tarma, Junín y Satipo) de la UNCP.

## 3. BASE LEGAL

### A. Ley N° 27444

Ley del Procedimiento Administrativo General. Publicado en el diario oficial El Peruano el 11 de abril de 2001.

### B. Ley N° 29571

Código de Protección y Defensa del Consumidor. Publicado en el diario oficial El Peruano el 2 de setiembre de 2010.

### C. ISO 10002:2004 Gestión de la Calidad. Satisfacción del Reclamante. Directrices para el tratamiento de las quejas en las Organizaciones.

Esta Norma Internacional proporciona orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente en beneficio de la organización y sus usuarios, reclamantes y partes interesadas.

### D. Decreto Supremo N° 011-2011-PCM

Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Publicado en el diario oficial El Peruano el 19 de febrero de 2011.

### E. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM

Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones. Publicado en el diario oficial El Peruano el 08 mayo 2011.

### F. Decreto Supremo N° 006-2014-PCM

Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.

### G. Resolución Ministerial N° 367 – 2015 – CG

Aprobación de la Directiva N° 018 – 2015 – CG/PROCAL que regula la Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones. Publicado en el diario oficial El Peruano el 22 de diciembre de 2015.

## 4. ANTECEDENTES

### A. Resolución N° 2165 – R – 2013

Dispone que la UNCP, tanto en la Sede Central como en las Sedes descentralizadas: Junín, Tarma y Satipo, se implemente obligatoriamente el respectivo "Libro de Reclamaciones" de acuerdo a lo prescrito en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos sobre la atención de los trámites y servicios que se les brinda; asimismo dispone que el Libro de Reclamaciones esté a disposición del público, en un lugar visible y de fácil acceso en los lugares indicados, finalmente designa a la Jefatura de la Oficina de Administración Documentaria, como responsable del manejo e implementación del Libro de Reclamaciones en la UNCP, desde entonces se cuenta con el Libro de Reclamaciones físico.

### B. Resolución N° 3995 – R – 2015

Dispone que la Asist. Soc. Ruth Florabel MEDINA DEL VILLAR, actual Jefa de la Oficina de Trámite Documentario, maneje e implemente el Libro de Reclamaciones de la UNCP, tanto en la Sede Central como en las Sedes descentralizadas: Junín, Tarma y Satipo, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución N° 2165 – R – 2013.

## 5. DEFINICIONES

- Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los usuarios podrán registrar reclamos o quejas sobre los productos y/o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.
- Establecimiento Comercial abierto al público:** Inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción en el que un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas, venta de bienes o prestación de servicios. Cuando una entidad pública o empresa estatal, actuando como proveedores, vendan productos o presten servicios a los consumidores, estarán obligadas a contar con un Libro de Reclamaciones.
- Oficina/dependencia responsable de Origen/Solución de la Reclamación:** Es aquella oficina o dependencia de la UNCP sobre la cual se ha registrado una reclamación, la misma que se responsabilizará de emitir la solución correspondiente.
- Reclamación:** Definido por la Real Academia Española como la acción y efecto de reclamar, oposición o contradicción que se hace a un hecho considerado injusto o que no se consiente. Protesta formal y por escrito contra un mal servicio. Para este caso una reclamación puede ser expresada a través de un reclamo o queja.
- Reclamo:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. No constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.
- Queja:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que 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. No constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.
- Reclamante:** Definido por la Real Academia Española como aquel que reclama, para este caso, reclamante es aquel usuario que realiza una reclamación.

## 6. PRINCIPIOS APLICABLES

Los procedimientos establecidos en el presente documento, se rigen por los siguientes principios:

- Principio de Buena Fe en los procedimientos.-** Los actos dentro del procedimiento de Tratamiento de Reclamaciones se efectuarán guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna actuación durante el procedimiento puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe.
- Principio de Celeridad.-** Las reclamaciones de los usuarios deberán ser atendidos y solucionados de manera oportuna y en el menor tiempo posible.



- 6.3. **Principio de Igualdad de Trato y No Discriminación.-** Se garantiza la igualdad de trato ante las instancias correspondientes, sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, edad, orientación sexual o nivel educativo.
- 6.4. **Principio de Presunción de Veracidad.-** Se presume que toda información presentada responde a la verdad de los hechos que afirman. Sin embargo, la UNCP se reserva el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad.
- 6.5. **Principio de Responsabilidad.-** La UNCP es responsable de los actos procesales que se ejecuten durante el Tratamiento de Reclamaciones, presentadas por los usuarios.
- 6.6. **Principio de Transparencia.-** Las reclamaciones de los usuarios deberán ser atendidas y solucionadas, garantizando el acceso de éstos al expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa de la misma.

## 7. CONSIDERACIONES PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

- 7.1. El Libro de Reclamaciones debe encontrarse donde lo indique la señalización respectiva, cada oficina/dependencia de la sede y filiales, deberán exhibir el aviso de fácil acceso al público (Ver Anexo N° 2).
- 7.2. Con la finalidad de atender a todos los usuarios, la UNCP contará con el **Libro de Reclamaciones de naturaleza física y virtual**. La sede y cada filial, deben contar con un Libro de Reclamaciones Físico; así mismo, cada oficina/dependencia de la institución debe tener acceso al Libro de Reclamaciones Virtual, alojada en la página web de la institución.
- 7.3. El personal de la UNCP deberá facilitar el Libro de Reclamaciones (físico o virtual) cuando el usuario lo solicite; así mismo, debe instruir sobre el llenado correcto de la Hoja de Reclamaciones.
- 7.4. Al finalizar el registro de la reclamación se entregará una copia de la Hoja de Reclamaciones, hoja autocopiativa (Libro de Reclamaciones Físico) u hoja impresa (Libro de Reclamaciones Virtual), con la firma y sello de la oficina/dependencia respectiva; y de ser el caso, enviar una copia al correo electrónico del usuario/reclamante.
- 7.5. Las Hojas de Reclamaciones deben contener como mínimo la información solicitada en el formato del Anexo N° 3, es obligación del usuario consignar de manera adecuada la totalidad de la información requerida, **caso contrario la reclamación será considerada como no puesta**.

### Reclamaciones

- 7.6. El usuario puede consignar como reclamación tanto reclamos o quejas.
- 7.7. La manifestación de una reclamación no inicia un procedimiento sancionador.
- 7.8. La reclamación registrada en el Libro de Reclamaciones determina la obligación de la Universidad Nacional del Centro del Perú de cumplir con atenderlo.
- 7.9. Toda reclamación registrada deberá ser atendido y respondido en un plazo no mayor de 30 días calendarios. El plazo puede ser extendido por 30 días calendarios más si la situación y naturaleza de la reclamación lo justifican, situación que deberá ser informada al usuario antes del vencimiento del plazo inicial.
- 7.10. La institución deberá conservar las Hojas de Reclamación por el periodo de mínimo de dos años, contados desde la fecha de Registro de la Reclamación en el Libro de Reclamaciones.

### Actuación de la Dirección de Gestión Integral de la Calidad

- 7.11. La Dirección de Gestión Integral de la Calidad – DGIC, realizará la auditoría correspondiente al presente procedimiento, como parte de la Auditoría del Sistema Integrado de Gestión de la UNCP. La auditoría puede ser interna o externa.
- 7.12. La DGIC, como responsable de gestionar la mejora continua en la UNCP, debe verificar la ejecución / implementación de los Planes de Mejora propuestos para el presente procedimiento y realizar el seguimiento de resultados correspondiente.

### Actuación del Órgano de Control Institucional - UNCP

- 7.13. Es función del Órgano de Control Institucional – OCI, verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y de la normativa interna aplicable a la institución, por parte de las unidades orgánicas y personal.
- 7.14. El OCI de la UNCP, es la competente para verificar, ya sea de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones. Así mismo, debe verificar que la institución cumpla con:
- Contar con un Libro de Reclamaciones.
  - Ubicar el Libro de Reclamaciones en un lugar visible y de fácil acceso.
  - Consignar avisos en los que se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo.
  - Proporcionar al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.
  - Dar respuesta al usuario (a través de medios físicos o electrónicos).
  - Designar al responsable del Libro de Reclamaciones y a la dependencia responsable del presente procedimiento, mediante Resolución del titular de la entidad.
  - Informar al OCI sobre el cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

### Actuación del INDECOPI

- 7.15. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI podrá solicitar a la UNCP, en cualquier momento, copias de las hojas de los Libros de Reclamaciones. La institución deberá remitir las copias en el plazo indicado en el requerimiento de información.
- 7.16. Al momento de efectuar una verificación, en el ejercicio de su facultad fiscalizadora, el INDECOPI podrá solicitar copia de las hojas de reclamaciones, las cuales deberán ser entregadas sin dilación.
- 7.17. Si no se entrega el Libro de Reclamaciones al INDECOPI se incumple una obligación establecida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor siendo la Institución responsable administrativamente y podría estar sujeta de una sanción administrativa y/o una medida correctiva.
- 7.18. Si la UNCP no entrega o presenta el Libro de Reclamaciones a algún usuario, se incumple una obligación establecida en el citado código siendo responsable administrativamente. Podría ser sujeto de una sanción y/o medida correctiva.

### Actuación de la Contraloría General de la República

- 7.19. La Contraloría General de la República - CGR a través del OCI de la UNCP, es la competente para verificar, ya sea de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo regulado en del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM
- 7.20. Cuando la CGR lo requiera, el OCI de la UNCP le remitirá el resultado de verificación respectivo; adjuntando de ser el caso, los reportes resultantes de la verificación por denuncia de parte, y la(s) copia(s) del(los) informe(s) dirigido(s) al titular de la entidad.



## 8. IMPLEMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

### 8.1. ETAPA INICIAL:

#### 8.1.1. Aprobación y Designaciones

- Aprobación del presente procedimiento: Tratamiento de Reclamaciones de la UNCP, para su implementación.
- Designación mediante resolución del titular de la entidad, de la Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones. Actualmente, la Lic. María Cristina Quezada Carhuamaca, Jefe de la Oficina de Administración Documentaria, es responsable del manejo del Libro de Reclamaciones en la Sede de la UNCP.

#### 8.1.2. Implementación e Instalación del Libro de Reclamaciones Físico y Virtual

- La sede y las filiales de la UNCP, cuentan con su Libro de Reclamaciones Físico, cuyos responsables son: Oficina de Administración Documentaria en la sede y Secretaría de Facultad en filiales.
- El Libro de Reclamaciones Virtual estará disponible en la página web de la institución, aproximadamente dentro de tres (3) meses, a partir de la aprobación del presente procedimiento; su implementación estará a cargo de la Dirección de Gestión de Sistemas de Información y Comunicación. Cabe mencionar que esta implementación brindará soporte al Tratamiento de Reclamaciones, por lo que debe permitir no solo el registro de las reclamaciones, sino también el estado de su tratamiento, tiempo de atención, cantidad total de reclamaciones y cantidad de reclamaciones por oficina/dependencia.
- El personal de la dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria), se encargará de:
  - Verificar la disponibilidad del Libro de Reclamaciones Físico en la sede y cada filial.
  - Garantizar la disponibilidad de un equipo de cómputo con acceso al Libro de Reclamaciones Virtual, a través de la página web de la institución, en cada oficina/dependencia, dicho equipo será facilitado al usuario; así mismo, la disponibilidad de una impresora.
  - Asegurar la señalización respectiva en la sede y filiales, considerando la concurrencia de los usuarios. **Se recomienda colocar la señalización (Anexo N° 2) en la puerta o entrada de cada oficina o dependencia de la UNCP.**

#### 8.1.3. Capacitación y Difusión

- La dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria), conjuntamente con la Dirección de Gestión Integral de la Calidad, gestionarán la capacitación sobre la implementación del presente procedimiento, a fin de garantizar su cumplimiento y la adecuada atención del usuario. Se debe asegurar la participación de al menos un integrante de cada oficina/dependencia de la sede y filiales de la UNCP.
- Para la difusión del procedimiento en mención, la dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria) debe asegurar la disponibilidad del material correspondiente, el cual se publicará en la página web y será distribuido en la sede y filiales. Así mismo, debe asegurarse que cada oficina/dependencia cuente con dicho material.

**Material de Difusión:** Toda información relativa al Tratamiento de Reclamaciones debe estar disponible para los usuarios y otras partes interesadas. Tal información debería facilitarse en un lenguaje sencillo y debe ser accesible a todos. Los siguientes puntos son parte del material de difusión:

- El lugar donde realizar la reclamación,

- La forma correcta por la que un usuario debe realizar su reclamación,
- El procedimiento de Tratamiento de Reclamaciones,
- Los plazos asociados a las distintas etapas del procedimiento,
- Cierre de Reclamación.

Nota: La información y asistencia sobre cómo expresar la reclamación deberá incluir formatos alternativos tales como impresos, imágenes y/o cintas de audio, de forma que todo público sea informado.

### 8.2. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

#### 8.2.1. Desarrollo del procedimiento

1. RECEPCIÓN DE RECLAMACIÓN	
Usuario a través de la Página Web	
El usuario ingresa a la página web y accede al Libro de Reclamaciones Virtual.	
El usuario procede con el llenado de la Hoja de Reclamaciones Virtual y registra la reclamación, desde este momento el usuario será llamado reclamante. <b>Es obligación del usuario consignar de manera adecuada la totalidad de la información solicitada, caso contrario la reclamación será considerada como no puesta.</b>	
La UNCP, a través del Libro de Reclamaciones Virtual, envía la Hoja de Reclamaciones a la dirección de correo electrónico del reclamante, al correo de la Oficina de Administración Documentaria y al correo de la oficina/dependencia responsable de Origen/Solución de la Reclamación. Así mismo, aplica la Encuesta N° 1 (Anexo N° 6).	
El reclamante rellena la Encuesta N° 1 (Anexo N° 6) a través de la página web.	
Usuario en la UNCP	
El usuario solicita el Libro de Reclamaciones en la oficina/dependencia en la que se encuentre.	
El personal de la oficina/dependencia en la que se encuentra el usuario le indica que debe contar con su DNI o algún otro documento que acredite su identidad.	
Libro de Reclamaciones Físico	Libro de Reclamaciones Virtual
En caso de ser solicitado el Libro de Reclamaciones Físico, el personal de la oficina/dependencia en la que se encuentra el usuario, lo conducirá a la dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria).	El personal de la oficina/dependencia en la que se encuentra el usuario, facilita el Libro de Reclamaciones Virtual (permitiéndole el uso de un equipo de cómputo) e instruye al usuario para el llenado respectivo (este paso viene acompañado por una acción de contención: medida que debe tomarse inmediatamente, con el objetivo de minimizar la molestia que tiene actualmente el usuario).
El personal de la Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria) facilitará al usuario Libro de Reclamaciones Físico e instruye al usuario para el llenado respectivo (este paso viene acompañado por una acción de contención: medida que debe tomarse inmediatamente, con el objetivo de minimizar la molestia que tiene actualmente el usuario).	



<p>El usuario procede con el llenado de la Hoja de Reclamaciones Físico, con la asistencia del personal de la Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria), quien verifica el llenado correcto de la Hoja de Reclamaciones (en cuyo detalle debe figurar la oficina/dependencia responsable de Origen/Solución de la Reclamación), verifica la identidad del usuario solicitándole el DNI u otro documento que acredite la identidad; y registra la reclamación, desde este momento el usuario será llamado reclamante.</p>	<p>El usuario procede con el llenado de la Hoja de Reclamaciones Virtual, con la asistencia del personal de la oficina/dependencia en la que se encuentra el usuario, quien verifica el llenado correcto de la Hoja de Reclamaciones, verifica la identidad del usuario solicitándole el DNI u otro documento que acredite la identidad; y registra la reclamación, desde este momento el usuario será llamado reclamante.</p>
<p>El personal de la Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria) entrega una copia de la Hoja de Reclamaciones (hoja autocopiativa) firmada y sellada al reclamante. Así mismo, aplica la Encuesta N° 1 (Anexo N° 6) en formato impreso. Adicionalmente se entregará al reclamante el material de difusión del Tratamiento de Reclamaciones (principalmente sobre los plazos) para su revisión e información acerca del procedimiento.</p>	<p>El personal de la oficina/dependencia en la que se encuentra el usuario imprime y entrega una copia de la Hoja de Reclamaciones firmada y sellada al reclamante. Así mismo, aplica la Encuesta N° 1 (Anexo N° 6), que se encuentra en la página web.</p>
<p>La dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria) deberá registrar la reclamación en el Libro de Reclamaciones Virtual y colocar en la Hoja de Reclamaciones Físico el código del registro virtual. Así mismo deberá ingresar la información recopilada en la Encuesta N° 1 (Anexo N° 6) en formato impreso.</p>	<p>Adicionalmente se entregará al reclamante el material de difusión del Tratamiento de Reclamaciones (principalmente sobre los plazos) para su revisión e información acerca del procedimiento.</p>
<p>La UNCP, a través del Libro de Reclamaciones Virtual, envía la Hoja de Reclamaciones a la dirección de correo electrónico del reclamante, al correo institucional de la Oficina de Administración Documentaria y al correo institucional de la Oficina/Dependencia pertinente para la atención de la reclamación.</p>	
<p>NOTA: La dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria) deberá revisar frecuentemente (se recomienda la revisión diaria) el Libro de Reclamaciones Virtual y su correo institucional.</p>	
<p><b>2. EVALUACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LA RECLAMACIÓN</b></p>	
<p>Cada oficina / dependencia, luego de ser notificada sobre una reclamación, deberá evaluar si la atención es de su competencia. ¿Le corresponde a nuestra Oficina/Dependencia atender la Reclamación?</p>	
<p><b>SI</b></p>	<p><b>NO</b></p>
<p>En adelante se le llamará oficina/dependencia responsable de Origen/Solución de la Reclamación</p>	<p>Reportar el caso, vía correo institucional, a la dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria), que se encargará de derivar a la oficina/dependencia responsable de Origen/Solución de la Reclamación.</p>
<p>La oficina/dependencia responsable de Origen/Solución de la Reclamación revisa el caso, considerando: Severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto, frecuencia de la reclamación y la necesidad o posibilidad de una acción inmediata, requerimientos del usuario, entre otros; e Investiga considerando las circunstancias e información pertinente acerca de la reclamación; si el caso lo amerita, deberá comunicarse y conciliar con el reclamante vía correo electrónico y/o llamada telefónica, adjuntando la evidencia correspondiente.</p>	

<p>La oficina/dependencia responsable de Origen/Solución de la Reclamación evalúa el caso y elige: Mantener el plazo establecido o Incrementar 30 días calendarios.</p>						
<p>De incrementarse el plazo, la oficina/dependencia responsable de Origen/Solución de la Reclamación debe elaborar el Documento de Incremento del Plazo de atención firmado y sellado, el mismo que será comunicado al reclamante antes del plazo inicial, con copia a la dependencia responsable de Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria). La comunicación puede realizarse a través de una carta al reclamante, firmada por un representante de la UNCP. (Ver Anexo N° 4). Debe adjuntarse la evidencia de la comunicación con el reclamante (vía correo electrónico y/o llamada telefónica).</p>						
<p>El plazo determinado para la atención de la reclamación debe ser actualizado en el Libro de Reclamaciones Virtual, para que el reclamante pueda consultar a través de la página web.</p>						
<p><b>3. SOLUCIÓN Y CIERRE DE LA RECLAMACIÓN</b></p>						
<p>La oficina/dependencia responsable de Origen/Solución de la Reclamación se encarga de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular la Solución a la Reclamación, la plasmará en el documento respectivo y comunicará al reclamante. La comunicación de la solución al reclamante será vía correo electrónico y/o llamada telefónica; adjuntando la evidencia de dicha comunicación.</li> <li>• Cierre del caso, evidenciando el hecho a través del Acta de Cierre (Ver Anexo N° 5), con copia a la dependencia responsable de Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria).</li> <li>• Aplicar la Encuesta N° 2 (Anexo N° 12).</li> </ul> <p>El estado de la atención de la reclamación debe ser actualizado en el Libro de Reclamaciones Virtual, para que el reclamante pueda consultar a través de la página web.</p>						
<p><b>4. CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS</b></p>						
<p>El Libro de Reclamaciones Virtual debe permitir, semestralmente, la generación de los reportes respectivos: Resultados de las Encuestas N° 1 y 2 (Porcentaje de reclamantes que recibieron la asistencia del personal de la UNCP, Porcentaje de reclamantes que recibieron oportunamente la comunicación de ampliación del plazo de atención a su reclamación, Nivel de Satisfacción del reclamante con respecto al Tratamiento de Reclamaciones de la UNCP), Cantidad Total de Reclamaciones, Cantidad de Reclamaciones registradas por Oficina/Dependencia, Tiempo promedio de Atención de Reclamaciones</p>						
<p>La dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria) realiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Evaluación de la Encuesta de Satisfacción de Usuario.</li> <li>• Medición de Indicadores.</li> <li>• Consolidación de Resultados, cada semestre, a través del Informe correspondiente.</li> <li>• Completar y remitir semestralmente al titular de la institución (Rectorado), el Reporte del Cumplimiento de las Obligaciones Establecidas (Anexo N° 6) y el Reporte de Reclamos Presentados ante la Entidad Pública (Anexo N° 7), de la siguiente manera:</li> </ul>						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Período reportado</th> <th>Fecha de reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero - Junio</td> <td>Primera semana de julio</td> </tr> <tr> <td>Julio - Diciembre</td> <td>Primera semana de enero del año siguiente al período reportado</td> </tr> </tbody> </table>	Período reportado	Fecha de reporte	Enero - Junio	Primera semana de julio	Julio - Diciembre	Primera semana de enero del año siguiente al período reportado
Período reportado	Fecha de reporte					
Enero - Junio	Primera semana de julio					
Julio - Diciembre	Primera semana de enero del año siguiente al período reportado					
<p>• El titular de la institución (Rectorado) deberá remitir semestralmente al OCI, los reportes (Anexo N° 6 y 7), recibidos de la dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria), de la siguiente manera:</p>						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Período reportado</th> <th>Fecha de reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero - Junio</td> <td>Primera quincena de julio</td> </tr> <tr> <td>Julio - Diciembre</td> <td>Primera quincena de enero del año siguiente al período reportado</td> </tr> </tbody> </table>	Período reportado	Fecha de reporte	Enero - Junio	Primera quincena de julio	Julio - Diciembre	Primera quincena de enero del año siguiente al período reportado
Período reportado	Fecha de reporte					
Enero - Junio	Primera quincena de julio					
Julio - Diciembre	Primera quincena de enero del año siguiente al período reportado					





**5. VERIFICACIÓN**

- El OCI - UNCP, en cumplimiento al Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, verificará que la institución:
- Cuenta con el Libro de Reclamaciones en la sede y filiales.
  - El Libro de Reclamaciones esté ubicado en lugares visibles y de fácil acceso.
  - Consigne avisos en los que se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo.
  - Proporcione al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.
  - Emita respuesta al usuario (a través de medios físicos o electrónicos).
  - Designa al responsable del Libro de Reclamaciones y a la dependencia responsable del Tratamiento correspondiente, mediante Resolución del titular de la entidad.
  - Informe sobre el cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, a través de los Anexos N° 6 y 7.

La verificación que realice OCI puede ser:

Verificación de oficio	Verificación por denuncia de parte
Verificación de todas las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.	Verificación de alguna o varias obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, haciendo uso del Anexo N° 9
Se realiza anualmente, durante la segunda quincena de enero del año siguiente al período reportado.	Se realiza en mérito a la denuncia del usuario, de acuerdo a la programación que realice el OCI
Los resultados deben ser consignados en el Reporte de verificación de oficio (Anexo N° 8), y serán remitidos a la CGR cuando ésta lo requiera. Para el llenado dicho reporte, el OCI debe considerar la información remitida por la institución, a través de los reportes señalados en los Anexos N° 6 y 7.	Los reportes resultantes de esta verificación se adjuntan al Anexo N° 08, para efectos de la verificación anual (Verificación de Oficio).

Si a consecuencia de la verificación efectuada (de oficio o por denuncia de parte), el OCI advierte que la institución no cumplió con las obligaciones establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, debe emitir un informe dirigido al titular de la institución (Rectorado) a través del Anexo N° 10, y a la dependencia responsable de Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria), informando dicho incumplimiento e instando a subsanar tal situación dentro de un plazo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de la fecha de emisión del referido Informe.

La dependencia responsable de Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria) debe subsanar la situación advertida por el OCI, implementándose la recomendación; y, debe informar al titular de la institución (Rectorado) sobre las medidas que se adoptaron para superar tal situación, dentro de los dos (02) días hábiles siguientes de ocurrida la subsanación, el titular de la institución (Rectorado) enviará el informe recibido al OCI.

**6. AUDITORÍA**

La auditoría de este procedimiento está incluido en la auditoría del Sistema Integrado de Gestión de la UNCP, bajo la responsabilidad de la Dirección de Gestión Integral de la Calidad. Los resultados serán emitidos a la dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria).

**7. MEJORA CONTINUA**

La dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria) realiza:

- El Análisis para la Mejora de Resultados y Calidad de Atención
- La Formulación y aprobación de Planes de Mejora, basados en la Consolidación de Resultados, por cada año, en coordinación con la Dirección de Gestión Integral de la Calidad.

La Dirección de Gestión Integral de la Calidad es responsable de la verificar la Ejecución/Implementación de Planes de Mejora y Seguimiento respectivo, para ello debe contar con la participación de la Alta Dirección y las Oficinas/Dependencias involucradas.

**8.2.2. Diagrama de Flujo**

El procedimiento de Tratamiento de Reclamaciones de la UNCP se despliega en:

- Recepción de Reclamación
- Evaluación e Investigación de la Reclamación
- Solución y Cierre de la Reclamación
- Consolidación de Resultados
- Verificación
- Auditoría \*
- Mejora Continua

\* La auditoría de este procedimiento está incluido en la auditoría del Sistema Integrado de Gestión de la UNCP.

A continuación se presenta los Diagramas de Flujo del procedimiento de Tratamiento de Reclamaciones de la UNCP:

**Diagrama de Flujo Simplificado:**

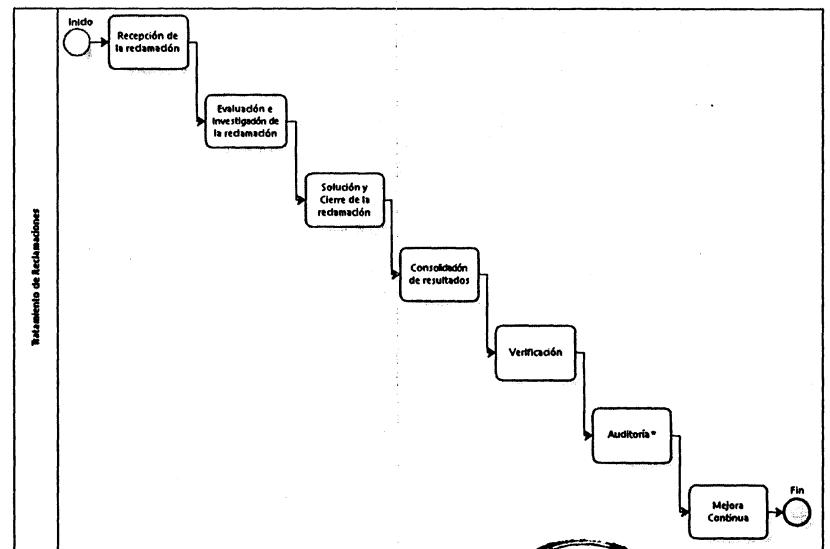
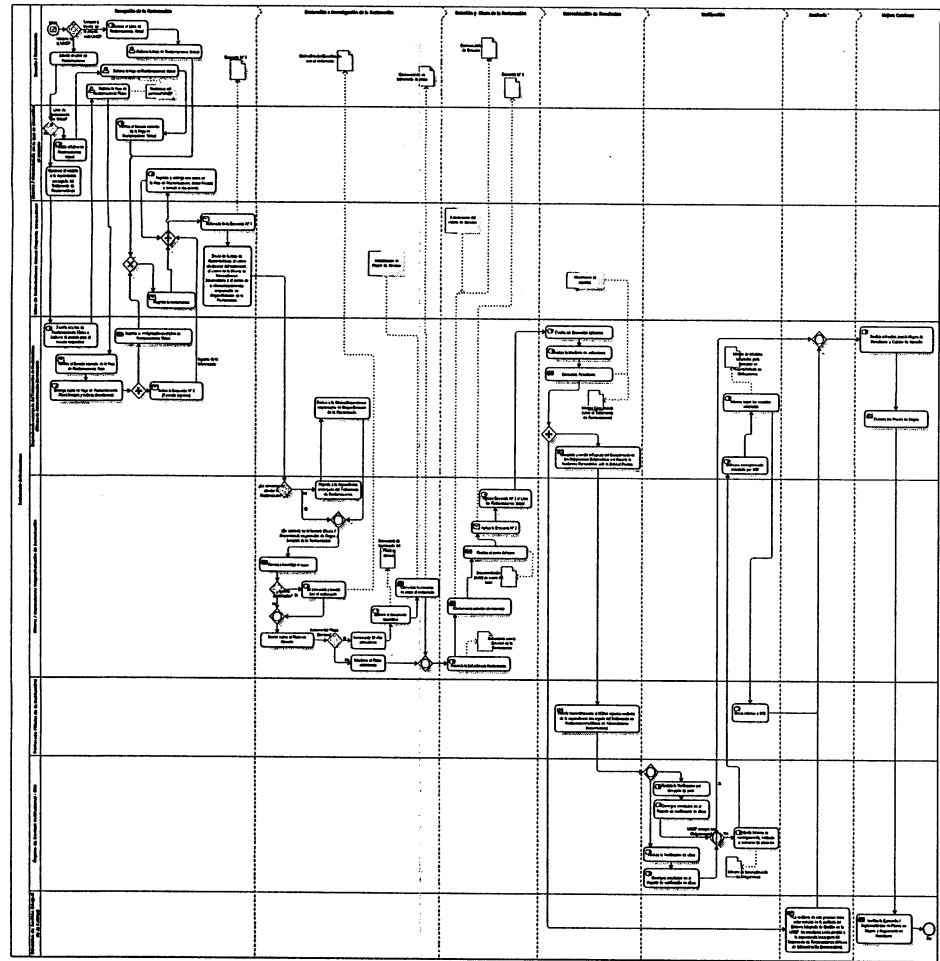




Diagrama de Flujo Detallado:



La Ficha de Procedimiento, expuesta en el numeral 8.2.4 del presente documento, contiene el detalle respectivo de los Diagramas de Flujos mostrados.

8.2.3. Matriz de Actividades - SIPOC

MATRIZ DE ACTIVIDADES				
PROCEDIMIENTO:		Tratamiento de Reclamaciones - UNCP		
Responsable:		Oficina de Administración Documentaria		
Finalidad:		Tratamiento de Reclamaciones en la UNCP de acuerdo a la legislación vigente para los siguientes aspectos: a. Incrementar la satisfacción del cliente mediante la resolución de cualquier reclamación recibida, b. Aumentar la capacidad Institucional para mejorar sus servicios y la atención al cliente, c. Reconocer y atender las necesidades y expectativas de los reclamantes, d. Dotar a los reclamantes de un proceso de Tratamiento de Reclamaciones: abierto, eficaz y fácil de utilizar, e. Analizar y evaluar las reclamaciones con respecto a la mejora de la calidad del servicio y atención al cliente, f. Auditar el proceso, g. Revisar la eficiencia y eficacia del proceso.		
PROVEEDOR (S)	ENTRADA (I)	ACTIVIDAD (P)	SALIDA (O)	CLIENTE (C)
• Usuario / Reclamante	• Solicitud de Libro de Reclamaciones	Recepción de Reclamación	• Nueva reclamación recepcionada / registrada	• Usuario / Reclamante • Oficina / dependencia Origen/Solución de Reclamación
• Usuario / Reclamante • Oficina / dependencia en la que se encuentra el usuario • Oficina / dependencia Origen/Solución de Reclamación • Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones	• Nueva reclamación recepcionada / registrada	Evaluación e Investigación de la Reclamación	• Reclamación evaluada e investigada	• Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones • Oficina / dependencia Origen/Solución de Reclamación • Usuario / Reclamante
• Usuario / Reclamante • Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones • Oficina / dependencia Origen/Solución de Reclamación	• Reclamación evaluada e investigada	Solución y Cierre de la Reclamación	• Documento de cierre del caso (Reclamación) • Encuesta de Satisfacción del Cliente	• Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones • Usuario / Reclamante
• Oficina / dependencia Origen/Solución de Reclamación • Usuario / Reclamante	• Encuestas de Satisfacción del Cliente • Documento de cierre del caso (Reclamación)	Consolidación de Resultados	• Informe de Consolidación de Resultados	• Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones • Órgano de Control Institucional OCI
• Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones	• Reporte del Cumplimiento de las Obligaciones Establecidas • Reporte de Reclamos Presentados ante la Entidad Pública • Denuncia de parte del usuario	Verificación	• Reporte de verificación de oficio • Reportes resultantes de la verificación por denuncia de parte del usuario	• Usuario / Reclamante • Órgano de Control Institucional OCI • Contraloría General de la República CGR
• Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones • Dirección de Gestión Integral de la Calidad	• Información del procesos	Auditoría *	• Informe de Auditoría	• Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones • Dirección de Gestión Integral de la Calidad • UNCP
• Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones • Dirección de Gestión Integral de la Calidad	• Informe de Auditoría • Informe de Consolidación de Resultados	Mejora Continua	• Ejecución/Implementación de Planes de Mejora (Seguimiento de resultados esperados)	• Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones • Dirección de Gestión Integral de la Calidad • UNCP



8.2.4. Ficha de Procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Código:	UNCP - PTR	Versión:	1.0
Título:	Procedimiento para el Tratamiento de Reclamaciones	Estado:	Revisado
Unidad Organizativa:	Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones		
Descripción:	Tratamiento de Reclamaciones en la UNCP de acuerdo a la legislación vigente para: a. Incrementar la satisfacción del cliente mediante la resolución de cualquier reclamación recibida, b. Aumentar la capacidad institucional para mejorar sus servicios y la atención al cliente, c. Reconocer y atender las necesidades y expectativas de los reclamantes, d. Dar a los reclamantes de un proceso de Tratamiento de Reclamaciones: abierto, eficaz y fácil de utilizar, e. Analizar y evaluar las reclamaciones con respecto a la mejora de la calidad del servicio y atención al cliente, f. Auditar el proceso, (La auditoría de este proceso ha de ser incluido en la auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad de la UNCP) g. Revisar la eficiencia y eficacia del proceso.		
Productos / Entregables:	• Documentación propia del Tratamiento de Reclamaciones (Correos, cartas, actas, informes, reportes y encuestas) • Planes de Mejora del Proceso		
Elaborado por:	Bach. Talla Danitza Barrera Carhuanchu	Fecha de Elaboración:	06-dc-2016
Revisado por:	Econ. Rocio Gloria De la Cruz Misari	Fecha de Revisión:	16-dc-2016
Aprobado por:		Fecha de Aprobación:	

Subproceso	Actividades (Notas)	Responsable	Plazo (días*)	Indicador
Recepción de la Reclamación	"Usuario en la UNCP - Libro de Reclamaciones Físico"		1	11, 12 e 13
	Solicitud de Libro de Reclamaciones (Y)	Usuario / Reclamante		
	Conducir al usuario a la dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones.	Oficina / Dependencia en la que se encuentra el usuario		
	Facilitar el Libro de Reclamaciones Físico e instruir al usuario para el llenado respectivo. (X)	Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones		
	Rellenar la Hoja de Reclamaciones Física	Usuario / Reclamante		
	Asistir (y/u) al usuario para el llenado de la Hoja de Reclamaciones Físico	Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones		
	Verificar el llenado correcto de la Hoja de Reclamaciones Físico, verifica la identidad del usuario solicitándole el DNI u otro documento que acredite la identidad.	Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones		
	Entregar copia de Hoja de Reclamaciones Física firmada y sellada al reclamante (A2) (N)	Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones		
	Aplicar la Encuesta N° 1, en formato impreso/físico	Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones		
	Rellenar la Encuesta N° 1, en formato impreso/físico	Usuario / Reclamante		
	Ingresar la reclamación registrada en el Libro de Reclamaciones Físico al Libro de Reclamaciones Virtual	Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones		
	Registrar la Reclamación	Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones		
	Envío de la Hoja de Reclamaciones al correo electrónico del reclamante, al correo de la Oficina de Administración Documentaria y al correo de la oficina/dependencia responsable de Origen/Solución de la Reclamación (M)			
	Ingresar la información de la Encuesta N° 1 aplicada, al Libro de Reclamaciones Virtual	Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones		
	"Usuario en la UNCP - Libro de Reclamaciones Virtual"			
	Solicitud de Libro de Reclamaciones (Y)	Usuario / Reclamante		
	Facilitar el Libro de Reclamaciones Virtual (M) e instruir al usuario para el llenado respectivo. (X)	Oficina / Dependencia en la que se encuentra el usuario		
	Rellenar la Hoja de Reclamaciones Virtual	Usuario / Reclamante		
	Asistir (y/u) al usuario para el llenado de la Hoja de Reclamaciones Virtual	Oficina / Dependencia en la que se encuentra el usuario		
	Verificar el llenado correcto de la Hoja de Reclamaciones Virtual, verifica la identidad del usuario solicitándole el DNI u otro documento que acredite la identidad y registro de la reclamación.	Oficina / Dependencia en la que se encuentra el usuario		
Registrar la Reclamación (W)	Oficina / dependencia en la que se encuentra el usuario			
Envío de la Hoja de Reclamaciones al correo electrónico del reclamante, al correo de la Oficina de Administración Documentaria y al correo de la oficina/dependencia responsable de Origen/Solución de la Reclamación (M)				
Inprimir y entregar una copia de Hoja de Reclamaciones Virtual firmada y sellada al reclamante (A1) (N)	Oficina / dependencia en la que se encuentra el usuario			
Aplicar la Encuesta N° 1	Oficina / dependencia en la que se encuentra el usuario			
Rellenar la Encuesta N° 1 (V)	Usuario / Reclamante			
"Usuario fuera de la UNCP - Libro de Reclamaciones Virtual"				
Acceder al Libro de Reclamaciones Virtual (W)	Usuario / Reclamante			
Rellenar la Hoja de Reclamaciones Virtual	Usuario / Reclamante			
Registrar la Reclamación (W)	Usuario / Reclamante			
Envío de la Hoja de Reclamaciones al correo electrónico del reclamante, al correo de la Oficina de Administración Documentaria y al correo de la oficina/dependencia responsable de Origen/Solución de la Reclamación (M)				
Rellenar la Encuesta N° 1 (W)	Usuario / Reclamante			

Subproceso	Actividades (Notas)	Responsable	Plazo (días*)	Indicador
Evaluación e Investigación de la Reclamación	Evaluar ¿La corresponde a nuestra Oficina / Dependencia, atender la Reclamación? (Juego de recibir la notificación vía correo electrónico)	Oficina / Dependencia Origen / Solución de Reclamación	1	14
	*NO: Reportar a la dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones	Oficina / Dependencia Origen / Solución de Reclamación		
	*SI: En adelante será la Oficina / Dependencia responsable de Origen / Solución de la Reclamación			
	Revisar el caso (B), e investigar (C)	Oficina / Dependencia Origen / Solución de Reclamación		
	Evaluar si ¿El caso amerita conciliación?	Oficina / Dependencia Origen / Solución de Reclamación		
	*SI: Comunicarse y conciliar con el reclamante (D) (F)	Oficina / Dependencia Origen / Solución de Reclamación		
	*NO: (Continuar con el proceso)			
	Revisar el caso (B), evaluar y decidir ¿Incrementar de Plazo (tiempo) de atención de la Reclamación?			
	*NO: Mantener el Plazo establecido	Oficina / Dependencia Origen / Solución de Reclamación		
	*SI: Incrementar el Plazo inicial			
- Elaborar el Documento de Incremento del Plazo de atención	Oficina / Dependencia Origen / Solución de Reclamación			
- Comunicación de Incremento de plazo al reclamante (F) (Z)	Oficina / Dependencia Origen / Solución de Reclamación			
Solución y Cierre de la Reclamación	Formular la Solución a la Reclamación (G)	Oficina / dependencia Origen / Solución de Reclamación	1-5 / 6-10	15 e 16
	Comunicar la solución al reclamante (F)	Oficina / Dependencia Origen / Solución de Reclamación		
	Cierre del caso (H) (Z)	Oficina / Dependencia Origen / Solución de Reclamación		
	Aplicar Encuesta N° 2	Oficina / Dependencia Origen / Solución de Reclamación		
	Ingresar Encuesta N° 2 al Libro de Reclamaciones Virtual	Oficina / Dependencia Origen / Solución de Reclamación		
Consolidación de Resultados	Evaluar las Encuestas aplicadas (Encuesta N° 1 y Encuesta N° 2)	Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones	1-5	15 e 16
	Realiza la Medición de Indicadores	Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones	**	
	Consolidar Resultados (J)	Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones	1-5	
	Completar y remitir el Reporte del Cumplimiento de las Obligaciones Establecidas y el Reporte de Reclamos Prestandos ante la Entidad Pública.	Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones	***	
	Remite semestralmente al OCI los reportes recibidos de la dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones (Oficina de Administración Documentaria)	Reclamado	***	
Verificación	- Realizar la Verificación por denuncia de parte	Órgano de Control Institucional - OCI	**	15 e 16
	- Consignar resultados en el Reporte de verificación de oficio	Órgano de Control Institucional - OCI	**	
	- Realizar la Verificación de oficio	Órgano de Control Institucional - OCI	**	
	- Consignar resultados en el Reporte de verificación de oficio	Órgano de Control Institucional - OCI	**	
	El caso de que la UNCP no cumple con las obligaciones establecidas, Emitir el Informe de Incumplimiento, Instando a subsanar tal situación	Órgano de Control Institucional - OCI	**	
	Subsanar incumplimiento detectado por OCI	Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones	1-10	
	Informar sobre las medidas adoptadas	Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones	1-2	
Enviar Informe a OCI	Reclamado	1		
Auditoría	(K)	Dirección de Gestión Integral de la Calidad	**	15 e 16
Mejora Continua	Realizar el Análisis para la Mejora de Resultados y Calidad de Atención	Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones	**	15 e 16
	Formular los Planes de Mejora (L)	Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones	**	
	Verificar la Ejecución / Implementación de los Planes de Mejora y Seguimiento de Resultados (M)	Dirección de Gestión Integral de la Calidad	**	

\* Días hábiles.  
 \*\* El plazo de ejecución para las actividades de los subprocesos de Auditoría y Mejora Continua dependen de las coordinaciones internas de la UNCP.  
 \*\*\* Reportes deben presentarse por cada semestre (Julio y enero según correspondiente).



Notas:	
A1	Una copia impresa de la Hoja de Reclamaciones Virtual
A2	Una copia de la Hoja de Reclamaciones Física.
B	Considerando seriedad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto, frecuencia de la reclamación y la necesidad o posibilidad de una acción
C	Circunstancias e información pertinente acerca de la reclamación.
D	Comunicación/Conciliación con el reclamante (vía correo electrónico y/o llamada telefónica).
E	Documento de Incremento del Plazo de atención.
F	Recopilar evidencias de la comunicación con el reclamante.
G	Documento con la Solución de la Reclamación.
H	Acta de Cierre del Caso.
J	Informe Consolidado
K	La auditoría de este proceso debe estar incluido en la auditoría del Sistema Integrado de Gestión de la UNCP.
L	Planes de Mejora basados en la Consolidación de Resultados, por cada año.
M	Contar con la participación de la Alta Dirección y las Oficinas / Dependencias involucradas.
N	Adicionalmente se entregará al usuario/reclamante el material de difusión del Tratamiento de Reclamaciones para su revisión e información acerca del
W	A través de la página web - Libro de Reclamaciones Virtual
X	Este paso viene acompañado por una acción de contención: Medida que debe tomarse inmediatamente, con el objetivo de minimizar la molestia que tiene
Y	Indicar al usuario que debe contar con su DNI o algún documento que acredite su identidad.
Z	Con copia a la Dependencia responsables del Tratamiento de Reclamaciones

Indicadores:	
I1	Cantidad Total de Reclamaciones registradas
I2	Cantidad de Reclamaciones registradas por Oficina/Dependencia
I3	Porcentaje de reclamantes que recibieron la asistencia del personal de la Universidad Nacional del Centro del Perú
I4	Porcentaje de reclamantes que recibieron oportunamente la comunicación de ampliación del plazo de atención a su reclamación
I5	Tiempo promedio de Atención de Reclamaciones
I6	Nivel de Satisfacción del reclamante con respecto al Tratamiento de Reclamaciones de la Universidad Nacional del Centro del Perú

**Carga Laboral**

A partir de la Ficha de Procedimiento presentada con anterioridad, se obtiene la siguiente tabla:

Responsable	Cantidad de Actividades
Usuario / Reclamante	10
Oficina / Dependencia en la que se encuentra el usuario	7
Dependencia encargada del Tratamiento de Reclamaciones	16
Oficina / Dependencia Origen / Solución de Reclamación	13
Reclorado	2
Órgano de Control Institucional - OCI	5
Dirección de Gestión Integral de la Calidad	2

Debido a la carga laboral mostrada, se resalta la importancia de capacitar al personal de la institución, con respecto al Tratamiento de Reclamaciones.

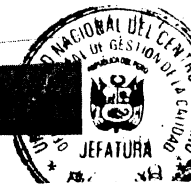
**8.2.5. Ficha de Indicadores**

Evaluar los procedimientos a través de indicadores de gestión comprueba el cumplimiento de los objetivos de una organización, pero lo más importante es que esta herramienta enfatiza la mejora continua, más allá del cumplimiento en sí. Los indicadores de gestión proporcionan oportunamente información confiable para contribuir con la toma de decisiones en la institución; son sencillos, cuantificables, operacionales y fácilmente medibles. Y merecen continuos cambios, alineados a los objetivos y metas de la organización; por ello es importante el adecuado Control de Cambios.

Los Indicadores del procedimiento de Tratamiento de Reclamaciones son:

11. Cantidad Total de Reclamaciones registradas
12. Cantidad de Reclamaciones registradas por Oficina/Dependencia
13. Porcentaje de reclamantes que recibieron la asistencia del personal de la UNCP
14. Porcentaje de reclamantes que recibieron oportunamente la comunicación de ampliación del plazo de atención a su reclamación (de ser el caso).
15. Tiempo promedio de Atención de Reclamaciones
16. Nivel de Satisfacción del reclamante con respecto al Tratamiento de Reclamaciones de la UNCP

A continuación se muestran las fichas de los indicadores, cabe mencionar que los datos correspondientes a la medición de los mismos, son referenciales, para efecto de ejemplificación:



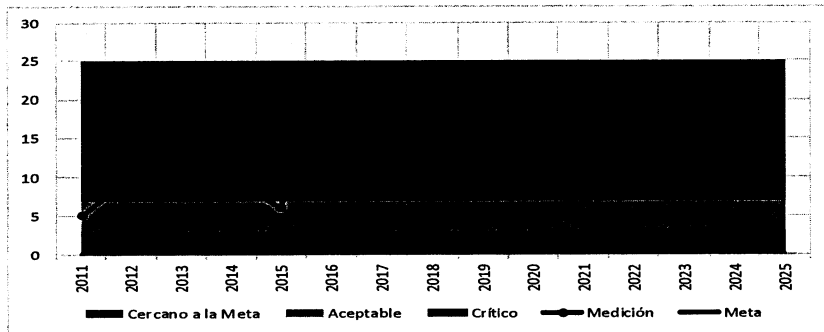
**FICHA DE INDICADOR**

Indicador 1: **Cantidad de Total de Reclamaciones registradas** Versión: 1.0

<b>Objetivo / Finalidad:</b>	Conocer la cantidad de Reclamaciones registradas por año
<b>Formula / Cálculo:</b>	Cantidad total de reclamaciones (Quejas y Reclamos) registradas en el Libro de Reclamaciones
<b>Responsable / Puesto / Cargo:</b>	
<b>Fuente / Procesamiento:</b>	Libro de Reclamaciones Virtual
<b>Unidad de Medida:</b>	Unidades
<b>Frecuencia de Medición:</b>	Semestral

**Medición del Indicador**

Fecha	Medición	Meta
2011	5	0
2012	10	0
2013	12	0
2014	10	0
2015	6	0
2016	22	0
2017		0
2018		0
2019		0
2020		0
2021		0
2022		0
2023		0
2024		0
2025		0



**Información Adicional de Medición**

Fecha	Riesgos / Problemas	Acciones Preventivas / Correctivas	Responsable

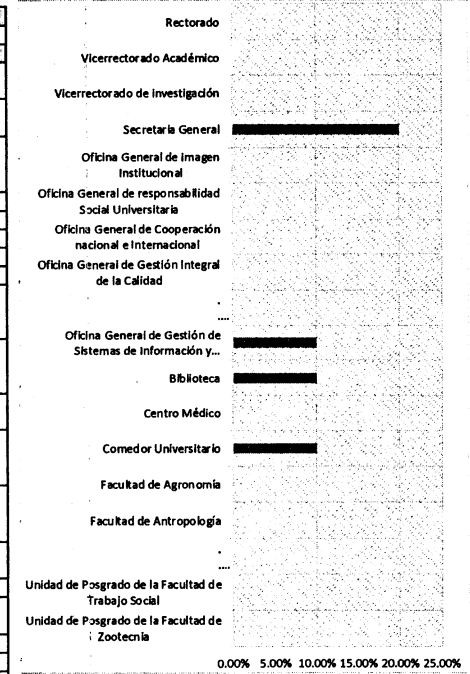
Elaborado por: **Bach. Talía Danitza Barrera Carhuanchu**

**FICHA DE INDICADOR**

Indicador 2: **Cantidad de Reclamaciones registradas por Oficina / Dependencia** Versión: 1.0

<b>Objetivo / Finalidad:</b>	Medir la cantidad de reclamaciones registradas por oficina / dependencia de la Universidad Nacional del Centro del Perú
<b>Formula / Cálculo:</b>	$\frac{\text{Cantidad de reclamaciones recepcionadas por oficina / dependencia}}{\text{Cantidad de total reclamaciones}} \times 100\%$
<b>Responsable / Puesto / Cargo:</b>	
<b>Fuente / Procesamiento:</b>	Libro de Reclamaciones Virtual
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Frecuencia de Medición:</b>	Semestral

Medición		Total de Encuestas	10
Oficina / Dependencia	Cantidad	Porcentaje	
Unidad de Posgrado de la Facultad de Zootecnia	0	0.00%	
Unidad de Posgrado de la Facultad de Trabajo Social	0	0.00%	
Facultad de Antropología	0	0.00%	
Facultad de Agronomía	0	0.00%	
Comedor Universitario	1	10.00%	
Centro Médico	0	0.00%	
Biblioteca	1	10.00%	
Oficina General de Gestión de Sistemas de Información y Comunicación	1	10.00%	
Oficina General de Gestión Integral de la Calidad	0	0.00%	
Oficina General de Cooperación nacional e Internacional	0	0.00%	
Oficina General de responsabilidad Social Universitaria	0	0.00%	
Oficina General de Imagen Institucional	0	0.00%	
Secretaría General	2	20.00%	
Vicerrectorado de Investigación	0	0.00%	
Vicerrectorado Académico	0	0.00%	
Rectorado	0	0.00%	
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>50.00%</b>	



**Información Adicional de Medición**

Fecha	Riesgos / Problemas	Acciones Preventivas / Correctivas	Responsable

Elaborado por: **Bach. Talía Danitza Barrera Carhuanchu**



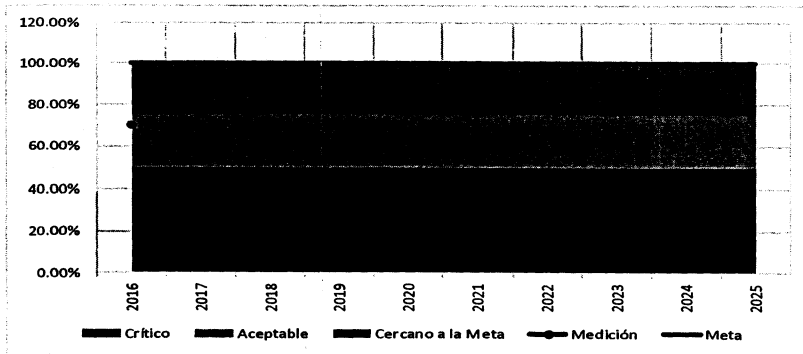
**FICHA DE INDICADOR** Versión: 1.0

**Indicador 3:** **Porcentaje de reclamantes que recibieron la asistencia del personal de la Universidad Nacional del Centro del Perú**

<b>Objetivo / Finalidad:</b>	Conocer el porcentaje de reclamantes que recibieron asistencia (ayuda) del personal de la Universidad Nacional del Centro del Perú; para el correcto llenado de la Hoja de Reclamaciones y el registro de su reclamación.
<b>Formula / Cálculo:</b>	$\frac{\text{Cantidad de reclamantes que recibieron asistencia}}{\text{Cantidad total de reclamantes}} \times 100\%$
<b>Responsable / Puesto / Cargo:</b>	
<b>Fuente / Procesamiento:</b>	Encuesta N° 1
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Frecuencia de Medición:</b>	Semestral

**Medición del Indicador**

Fecha	Medición	Meta
2016	70.00%	100.00%
2017		100.00%
2018		100.00%
2019		100.00%
2020		100.00%
2021		100.00%
2022		100.00%
2023		100.00%
2024		100.00%
2025		100.00%



**Información Adicional de Medición**

Fecha	Riesgos / Problemas	Acciones Preventivas /	Responsable

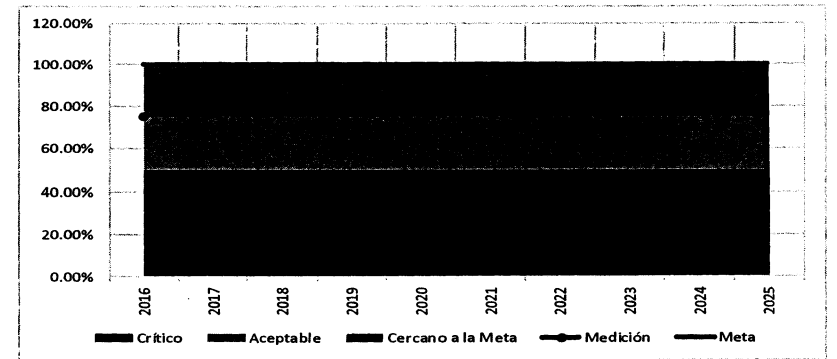
**FICHA DE INDICADOR** Versión: 1.0

**Indicador 4:** **Porcentaje de reclamantes que recibieron oportunamente la comunicación de ampliación del plazo de atención a su reclamación**

<b>Objetivo / Finalidad:</b>	Conocer el porcentaje de reclamantes que recibieron oportunamente la comunicación de ampliación del plazo de atención a su reclamación
<b>Formula / Cálculo:</b>	$\frac{\text{Cantidad de reclamantes que recibieron oportunamente la comunicación de ampliación del plazo de atención a su reclamación}}{\text{Cantidad total de reclamantes}} \times 100\%$
<b>Responsable / Puesto / Cargo:</b>	
<b>Fuente / Procesamiento:</b>	Encuesta N° 2
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Frecuencia de Medición:</b>	Semestral

**Medición del Indicador**

Fecha	Medición	Meta
2016	75.00%	100.00%
2017		100.00%
2018		100.00%
2019		100.00%
2020		100.00%
2021		100.00%
2022		100.00%
2023		100.00%
2024		100.00%
2025		100.00%



**Información Adicional de Medición**

Fecha	Riesgos / Problemas	Acciones Preventivas /	Responsable



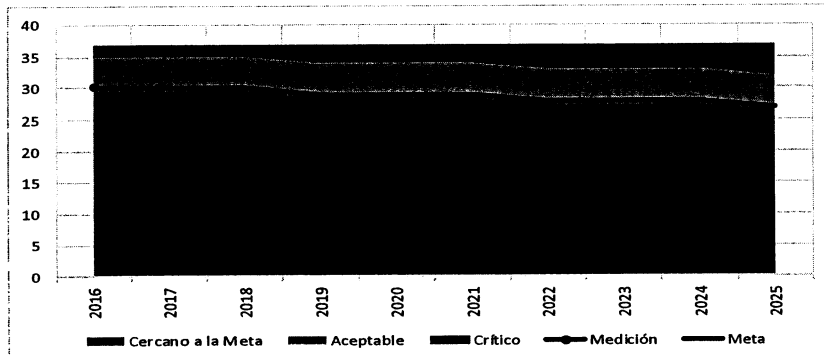
**FICHA DE INDICADOR**

Indicador 5: **Tiempo promedio de Atención de Reclamaciones** Versión: 1.0

<b>Objetivo / Finalidad:</b>	Conocer el tiempo de atención de las reclamaciones recibidas
<b>Formúla / Cálculo:</b>	$\frac{\Sigma(\text{Cantidad de días calendarios contados desde el registro de la reclamación hasta su cierre})}{\text{Cantidad total de reclamaciones}} \times 100\%$
<b>Responsable / Puesto / Cargo:</b>	
<b>Fuente / Procesamiento:</b>	Libro de Reclamaciones Virtual
<b>Unidad de Medida:</b>	Unidades
<b>Frecuencia de Medición:</b>	Semestral

**Medición del Indicador**

Fecha	Medición	Meta
2016	30	30
2017		30
2018		30
2019		29
2020		29
2021		29
2022		28
2023		28
2024		28
2025		27



**Información Adicional de Medición**

Fecha	Riesgos / Problemas	Acciones Preventivas /	Responsable

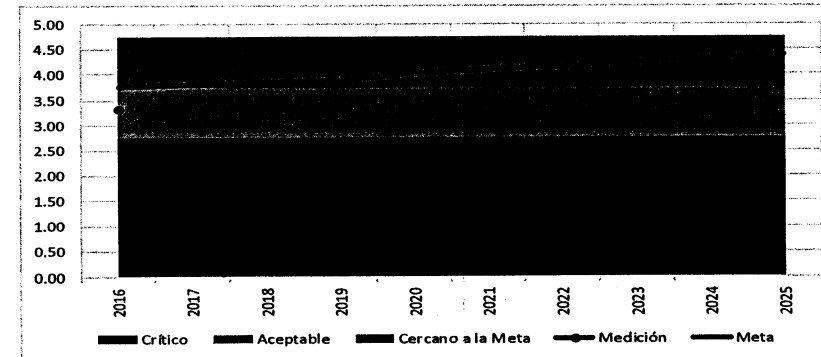
**FICHA DE INDICADOR**

Indicador 6: **Nivel de Satisfacción del reclamante con respecto al Tratamiento de Reclamaciones de la Universidad Nacional del Centro del Perú** Versión: 1.0

<b>Objetivo / Finalidad:</b>	Medir el nivel de satisfacción del reclamante con respecto al Tratamiento de Reclamaciones
<b>Formúla / Cálculo:</b>	$\frac{\Sigma(\text{Puntuación por escala})}{\text{Cantidad total de encuestas}} \times 100\%$
<b>Responsable / Puesto / Cargo:</b>	
<b>Fuente / Procesamiento:</b>	Encuesta N° 2
<b>Unidad de Medida:</b>	Unidades
<b>Frecuencia de Medición:</b>	Semestral

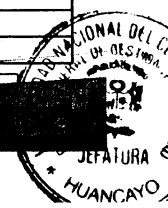
**Medición del Indicador**

Fecha	Medición	Meta
2016	3.30	3.75
2017		3.80
2018		3.85
2019		3.90
2020		4.00
2021		4.10
2022		4.15
2023		4.23
2024		4.31
2025		4.38



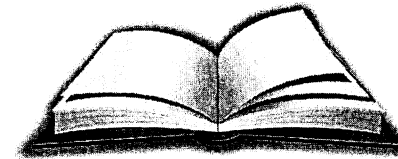
**Información Adicional de Medición**

Fecha	Riesgos / Problemas	Acciones Preventivas /	Responsable



**ANEXO N° 1:  
Aviso del Libro de Reclamaciones**

# Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones ( \_\_\_\_\_ \*) a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo

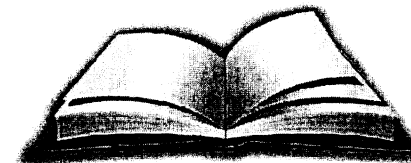
En caso de negativa de entrega del libro escribe a [libroreclamaciones@indecopi.gob.pe](mailto:libroreclamaciones@indecopi.gob.pe)

Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase "Libro de Reclamaciones" deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros y las letras de la frase "Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones físico o virtual a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo." deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 centímetros.

\* El proveedor deberá indicar si el Libro de Reclamaciones del establecimiento es de naturaleza física o virtual.

**Anexo III  
Aviso de Libro de Reclamaciones para portales web**

# Libro de Reclamaciones



Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá ser legible y visible de acuerdo al diseño de la página web de inicio.

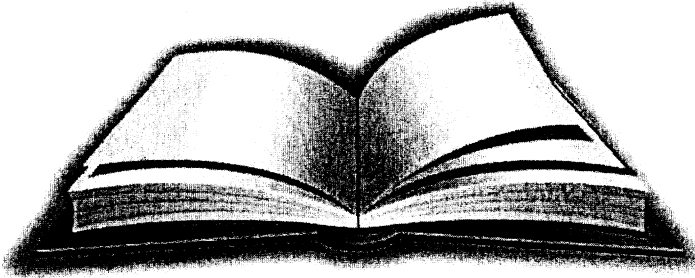
Fuente: Tomado de <http://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/309848/7.LibroReclamaciones.pdf>

# ANEXOS



ANEXO N° 2:  
 Propuesta de Aviso del Libro de Reclamaciones para la UNCP

# Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la UNCP cuenta con el Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo.

Decreto Supremo N° 042 – 2011 – PCM

El Aviso del Libro de Reclamaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase "Libro de Reclamaciones" debe tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros y las letras de la frase "Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo. Decreto Supremo N° 042 – 2011 – PCM" deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 centímetros.

Colocar este aviso en la puerta o entrada de cada oficina o dependencia de la UNCP, conforme a la recomendación del numeral 8.1.2 del presente documento.

ANEXO N° 3:  
 Formato de Hoja de Reclamación

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN			
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]	[N° 00000001-2011]			
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR (DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)]							
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE</b>							
NOMBRE:							
DOMICILIO:							
DNI / CE:				TELÉFONO / E-MAIL:			
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]							
<b>2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO</b>							
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:					
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:					
<b>3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR</b>						RECLAMO <sup>1</sup>	QUEJA <sup>2</sup>
DETALLE:							
PEDIDO:							
FIRMA DEL CONSUMIDOR							
<b>4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR</b>							
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				[DÍA]	[MES]	[AÑO]	
FIRMA DEL PROVEEDOR							
<sup>1</sup> RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.				<sup>2</sup> QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.			
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)							

\* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

\* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

Nota: Para el caso del libro de reclamaciones virtual se debe incluir la relación de oficinas/dependencias de la UNCP para identificar la oficina/dependencia responsable de Origen/Solución de la Reclamación.

Fuente: Tomado de [http://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/309848/6\\_HojaReclamacion.pdf](http://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/309848/6_HojaReclamacion.pdf)



**ANEXO N° 4:  
Carta de Ampliación de Plazo dirigida al Reclamante**

Ciudad Universitaria, (día) de (mes) de (año)

Sr(a). (Nombre y Apellidos del reclamante)

Hoja de Reclamación N° \_\_\_\_\_

Presente.-

Estimado usuario:

A nombre de la UNCP, le hago llegar un cordial saludo y a la vez le comunico que el **Plazo de Atención de su Reclamación ha sido incrementado en 30 días calendarios**. Por los motivos citados a continuación:

(Explicar motivos, adicionalmente expresar que la finalidad del incremento del plazo es realizar una investigación cuidadosamente).

Estaremos en comunicación con usted para la Solución y Cierre del Tratamiento de su Reclamación, agradecemos su amable comprensión.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

(Nombre y Apellidos del representante de  
la Oficina / Dependencia Origen / Solución  
de Reclamación de la UNCP)  
 Firma y Sello

**ANEXO N° 5:  
Acta de Cierre de Reclamación**

En la Ciudad Universitaria, siendo las (hora) del día (fecha), en (Oficina/dependencia encargada de la Solución/Cierre), se procede con el Cierre del Caso de la Reclamación registrada con el código N° (Código de Hoja de Reclamación) el día (Fecha de Registro de la Reclamación) realizada por (Nombre y Apellidos del Reclamante), identificado(a) con DNI N° \_\_\_\_\_.

Se procedió con la atención respectiva, conforme al procedimiento de Tratamiento de Reclamaciones de la UNCP.

A continuación se lista aquellos documentos relacionados con el caso, los mismos que se hallan en el expediente respectivo:

- Hoja de Reclamación N° \_\_\_\_\_
- Documento de Incremento del Plazo de atención (si es el caso)
- Evidencia de la Comunicación/Conciliación con el reclamante (durante el procedimiento de Evaluación e Investigación de la Reclamación, si es el caso)
- Documento con la Solución de la Reclamación
- Evidencia de la comunicación de la Solución de la Reclamación al Reclamante
- (Otros documentos)

Se firma al pie del presente, para finalizar con el cierre del caso y dando fe a lo escrito con anterioridad.

(Nombre y Apellidos del representante de  
la Oficina / Dependencia Origen / Solución  
de Reclamación de la UNCP)  
 Firma y Sello



**ANEXO N° 6:**  
**Reporte del Cumplimiento de las Obligaciones establecidas en el en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM**

Reporte del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el D.S: N°042-2011-PCM				
Entidad: Ejm: Municipalidad Distrital de Jesús María				
Periodo: Ejm: Enero – Junio 2015				
Fecha: Ejm: 01/Julio/2015				
N°	Rubro	SI	No	Comentarios
1	Cuenta con Libro de Reclamaciones			
2	Libro de Reclamaciones (Físico o Virtual)	N/A*	N/A*	[Especificar si es físico o virtual o ambos]
3	Se ha designado mediante resolución del titular de la entidad al responsable del Libro de Reclamaciones			[Señalar el número de resolución]
4	El Libro de Reclamaciones se encuentra en lugar visible y de fácil acceso			
5	Existen avisos en los que se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo cuando lo consideren conveniente			
6	N° Total de Reclamaciones en el período [enero/Junio o Julio/Diciembre]			N°
7	N° de usuarios a los que se proporcionó copia o constancia de su reclamo	N/A*	N/A*	N°
8	N° de reclamaciones atendidas fuera del plazo de 30 días hábiles o no atendidas			N°

\* N/A: No aplica

[Firma del responsable del Libro de Reclamaciones o del titular de la entidad en caso de no existir responsable designado]

Fuente: Tomado del Anexo N° 01 de la Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG

**ANEXO N° 7:**  
**Reporte de Reclamos presentados ante la Entidad Pública**

Reporte de reclamos presentados ante la entidad pública					
Entidad	Ejm: Municipalidad Distrital de Jesús María				
Periodo verificado	Ejm: Enero – Junio 2015				
Fecha	Ejm: 01/Julio/2015				
N° de Hoja de Reclamación	Fecha de Recepción	Usuario	Asunto	Fecha de Respuesta al usuario	Medida adoptada

[Firma del responsable del Libro de Reclamaciones o del titular de la entidad en caso de no existir responsable designado]

Fuente: Tomado del Anexo N° 02 de la Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG



**ANEXO N° 8:  
 Reporte de Verificación de Oficio**

Reporte de verificación de oficio										
Entidad: Ejm: Municipalidad Distrital de Jesús María										
Periodo verificado: Ejm: Enero - Diciembre 2015										
Fecha: Ejm: 20 Enero 2016										
Cuenta con Libro de Reclamaciones	Libro de Reclamaciones	N° y fecha de resolución con la que se designa responsable	Nombre y apellidos de responsable	Libro de Reclamaciones (¿se encuentra en lugar visible y de fácil acceso?)	Existen avisos en donde se indique la existencia del Libro de Reclamaciones	Total de Reclamaciones en periodo verificado	N° de usuarios a los que se proporcionó copia o constancia de su reclamo	N° de Reclamaciones atendidas fuera del plazo de 30 días hábiles o no atendidas	Entidad cumple con informar al OCI sobre cumplimiento del D.S. N° 042-2011-PCM	
SI No	Físico Virtual			SI No	SI No				SI No	No
Observaciones: 1. Ejm: La entidad no ha cumplido con subsanar las situaciones advertidas anteriormente. 2. ... Otras aspectos a ser informados a la CGR: Reclamo(s) más recurrente(s): . . . Medidas adoptadas respecto de reclamo(s) más recurrente(s): . . . Se adjunta Reporte(s) de verificación por denuncia de parte (Anexo N° 04) <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No Cantidad de Reporte(s) de verificación que se adjuntan:										

Nota: En caso la entidad tenga más de una sede se llenará la información correspondiente a cada una de ellas.  
 \* Por ejemplo para el caso de la existencia de un libro virtual deberá verificar que los equipos de cómputo se encuentren disponibles y en un lugar accesible para los ciudadanos.

\_\_\_\_\_  
 Evaluador  
 \_\_\_\_\_  
 Jefe de OCI  
 [Nombre del OCI]

Fuente: Tomado del Anexo N° 03 de la Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG

**ANEXO N° 9:  
 Reporte de Verificación por Denuncia de Parte**

Reporte de verificación por denuncia de parte				
Entidad: Ejm: Municipalidad Distrital de Jesús María				
Fecha: Ejm: 01 Julio 2015				
N°	Obligación establecida en D.S. N° 042-2011-PCM	Marque (X) obligación a verificar	Cumplió con la obligación	Comentarios
			SI No	
1	Cuenta con Libro de Reclamaciones (Físico o Virtual)			
2	Se ha designado mediante resolución del titular de la entidad al responsable del Libro de Reclamaciones			[Señalar el número de resolución]
3	El Libro de Reclamaciones se encuentra en lugar visible y de fácil acceso			
4	Existen avisos en los que se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo cuando lo consideren conveniente			
5	Se proporcionó al usuario copia o constancia de su reclamo			
6	La reclamación fue atendida dentro del plazo de 30 días hábiles			

\_\_\_\_\_  
 Evaluador  
 \_\_\_\_\_  
 Jefe de OCI  
 [Nombre del OCI]

Fuente: Tomado del Anexo N° 04 de la Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG



**ANEXO N° 10:  
 Informe dirigido al Titular de la Entidad**

Informe N° 00XXX-faño-fsiglas del OCI

**Para** : [Nombre del Titular de la entidad]  
**Asunto** : Recomendaciones en el marco del D.S. N° 042-2011-PCM  
**Referencia** : [Opcional]  
**Fecha** :

- I. Antecedentes
- II. Comentarios
- III. Conclusiones
- IV. Recomendaciones

\_\_\_\_\_  
 Jefe de OCI  
 [Nombre del OCI]

Fuente: Tomado del Anexo N° 05 de la Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG

**ANEXO N° 11:  
 Encuesta N° 1**

**Indicaciones:**

- Marque con un aspa (X) sobre un recuadro por cada pregunta.
- Rellene las líneas, si es el caso.

1. Al momento de registrar su reclamación usted se encontraba en:

UNCP  Otro lugar

1.1. En caso de haberse encontrado en la UNCP, ¿Recibió asistencia (ayuda) del personal de la UNCP para el correcto llenado de la Hoja de Reclamaciones, registro de la reclamación?:

SI  NO

2. ¿Cómo podemos mejorar?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Gracias por su colaboración,  
 su satisfacción es importante para nosotros**



**ANEXO N° 12:  
Encuesta N° 2**

**Indicaciones:**

- Marque con un aspa (X) sobre un recuadro por cada pregunta.
- Rellene las líneas, si es el caso.

1. Valore usted su experiencia con el Tratamiento de Reclamaciones de la UNCP:

MUY SATISFECHO	SATISFECHO	NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO
----------------	------------	-------------------------------------	--------------	---------------------

2. Si el tiempo de atención a su reclamación (días calendarios contados a partir del registro de su reclamación hasta recibir la comunicación de Solución/Cierre) fue mayor a 30 días calendarios ¿Recibió usted oportunamente la comunicación de ampliación del plazo de atención a su reclamación?:

SI  NO

3. ¿Cómo podemos mejorar el Tratamiento de Reclamaciones?

---



---



---



---

**Gracias por su colaboración,  
su satisfacción es importante para nosotros**

**ANEXO N° 13:  
Evaluación de Encuestas**

**EVALUACIÓN DE ENCUESTA N° 1**

Pregunta .11:

1. ¿Recibió asistencia (ayuda) del personal de la Universidad Nacional del Centro del Perú para el correcto llenado de la Hoja de Reclamaciones, registro de la reclamación?

<b>Escala y Puntuación:</b>	SI	1
	NO	0
<b>Cantidad de reclamaciones registradas en la UNCP:</b>	10	

Medición		
Escala	Cantidad	Puntuación
SI	9	9
NO	1	0
<b>Puntuación Acumulada</b>		9
<b>Porcentaje</b>		90.00%

<b>Interpretación del Resultado:</b>	El 90.00% de los reclamantes recibió instrucciones para el correcto llenado de la Hoja de Reclamaciones.
--------------------------------------	--



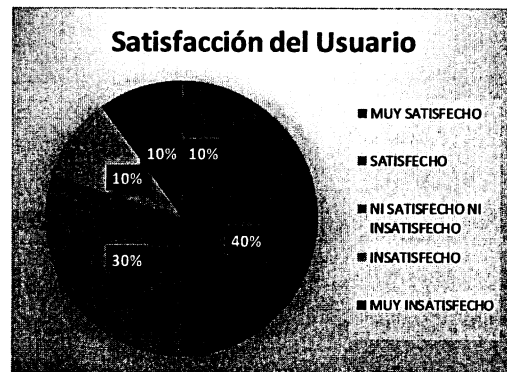
**EVALUACIÓN DE ENCUESTA N° 2**

Pregunta 1:

Valore usted su experiencia con el Tratamiento de Reclamaciones de la Universidad Nacional del Centro del Perú

Escala y Puntuación:	MUY SATISFECHO	5
	SATISFECHO	4
	NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	3
	INSATISFECHO	2
	MUY INSATISFECHO	1
Cantidad total de reclamaciones:	10	

Medición		
Escala	Cantidad	Puntuación
MUY SATISFECHO	1	5
SATISFECHO	4	16
NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	3	9
INSATISFECHO	1	2
MUY INSATISFECHO	1	1
Puntuación Acumulada		33
Puntuación Promedio		3.30
Calificación referencial		NI SATISFECHO NI



Interpretación del Resultado:  
 El nivel de satisfacción de los reclamantes, con respecto al Tratamiento de su Reclamación es: NI SATISFECHO NI INSATISFECHO.

**EVALUACIÓN DE ENCUESTA N° 2**

Pregunta 2:

Si el tiempo de atención a su reclamación (días calendario contados a partir del registro de su reclamación hasta recibir la comunicación de Solución/Cierre) fue mayor a 30 días calendario.

¿Recibió usted oportunamente la comunicación de ampliación del plazo de atención a su reclamación?

Escala y Puntuación:	SI	1
	NO	0
Cantidad total de reclamaciones:	10	
Cantidad de Reclamaciones cuya tiempo de Solución / Cierre fue mayor de 30 días calendario	4	

Medición		
Escala	Cantidad	Puntuación
SI	3	3
NO	1	0
Puntuación Acumulada		3
Porcentaje		75.00%

Interpretación del Resultado:  
 El 75.00% de los reclamantes recibió la comunicación de ampliación del plazo de atención a su reclamación.

Aprobado con Resolución N°1186-R-2017 de fecha 28 de marzo de 2017

