

# Universidad Nacional Ciro Alegría

Ley de creación N° 29756



## UNCA

### “REGLAMENTO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA”

Aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 121-2024-CO-UNCA, de  
fecha 19 de marzo de 2024.

MARZO - 2024

HUAMACHUCO

*¡La Universidad del Ande Liberteño!*



	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGD-OD-06	
		FECHA:	Marzo 2024	
	REGlamento DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	2 de 12	

# COMISIÓN ORGANIZADORA

## PRESIDENTE (e)




DR. ALBERTO VALENZUELA MUÑOZ

## VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

DR. ELISEO PUMACALLAHUI SALCEDO

## VICEPRESIDENTE DE INVESTIGACIÓN

DR. ALBERTO VALENZUELA MUÑOZ

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL <b>CIRO ALEGRIA</b> HUAMACHUCO</p> <p>Mg. Henry A. Asto Marino ESPECIALISTA II SQ ENCARGADO DE TRAMITE DOCUMENTARIO</p>	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL <b>CIRO ALEGRIA</b> HUAMACHUCO</p> <p>Mg. Adalberto Cruz Garcia SECRETARIO GENERAL</p>	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL <b>CIRO ALEGRIA</b> HUAMACHUCO</p> <p>Dr. Alberto Valenzuela Muñoz PRESIDENTE (e)</p>
<b>Mg. HENRRY A. ASTO MARINO</b>	<b>Mg. ADALBERTO CRUZ GARCÍA</b>	<b>COMISIÓN ORGANIZADORA</b>
06-03-2024	06-03-2024	19-03-2024

	<b>OTRO DOCUMENTO</b>	CÓDIGO:	PGD-OD-06		
		FECHA:	Marzo 2024		
	<b>REGLAMENTO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA</b>		VERSIÓN:		01
			PÁGINA:		<b>3 de 12</b>

## ÍNDICE

<b>TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>4</b>
CAPÍTULO I: DEL OBJETO, FINALIDAD, BASE LEGAL, ÁMBITO, DEFINICIONES Y SIGLAS .....	4
<b>TÍTULO II: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS .....</b>	<b>5</b>
CAPÍTULO I: DEL TIPO DE LIBRO DE RECLAMACIONES Y TIPO DE FORMULARIO .....	5
CAPÍTULO II: RESPONSABILIDADES Y DEBER DE ATENCIÓN DE RECLAMOS.....	6
<b>TÍTULO III: DEL PLAZO Y ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS .....</b>	<b>7</b>
CAPÍTULO I: DEL PLAZO Y ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS.....	7
<b>TÍTULO IV: SANCIONES Y EFECTOS.....</b>	<b>9</b>
CAPÍTULO I: SANCIONES Y EFECTOS .....	9
<b>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS Y FINALES.....</b>	<b>10</b>
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS .....	10
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIA FINAL.....	10
<b>CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>11</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>11</b>
ANEXO N° 01: FORMULARIO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO DE LA UNCA.....	11



	<b>OTRO DOCUMENTO</b>	CÓDIGO:	PGD-OD-06		
		FECHA:	Marzo 2024		
	<b>REGLAMENTO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA</b>		VERSIÓN:		01
			PÁGINA:		<b>4 de 12</b>

## TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

### CAPITULO I DEL OBJETO, FINALIDAD, BASE LEGAL, ÁMBITO, DEFINICIONES Y SIGLAS

**Artículo 1.** El Reglamento de gestión de reclamos de la UNCA, tiene como objeto establecer el alcance, las condiciones, los roles, responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos de la UNCA, estandarizando el registro, atención, respuesta y notificación de los reclamos interpuestos ante la UNCA.

**Artículo 2.** El Reglamento de gestión de reclamos de la UNCA, tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos, que permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y/o servicios que ofrece la universidad nacional Ciro Alegría.

**Artículo 3.** El presente reglamento tiene como base legal la siguiente normativa y sus modificatorias:

1. Constitución Política del Perú.
2. Ley N° 30220, Ley Universitaria.
3. Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
4. Estatuto de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
5. Decreto Supremo N° 040-2014-PCM que aprueba el reglamento de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
6. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
7. Reglamento General de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
8. Reglamento Interno de los Servidores Civiles (RIS) de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
9. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2015-SERVIR que aprueba la Directiva N° 02-2015-SERVIR/GPGSC "Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil"
10. Instructivo de elaboración de documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad.

**Artículo 4.** El presente Reglamento será aplicado en la Universidad Nacional Ciro Alegría y de obligatorio cumplimiento para el responsable del proceso de gestión de reclamos, docentes, jefes y/o responsables de los órganos y unidades orgánicas de la UNCA.

	<b>OTRO DOCUMENTO</b>	CÓDIGO:	PGD-OD-06	
	<b>REGLAMENTO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA</b>	FECHA:	Marzo 2024	
		VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	<b>5 de 12</b>	

**Artículo 5.** Para el adecuado uso del presente reglamento, se han considerado las siguientes definiciones y siglas:

1. **Reglamento:** Conjunto ordenado de reglas o preceptos dictados por la autoridad competente para la ejecución de una ley, para el funcionamiento de una corporación, de un servicio o de cualquier actividad.
2. **Reclamo:** Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad por un bien o servicio que atendió o prestó la universidad. De manera enunciativa el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos:
  - a. Trato profesional durante la atención;
  - b. Información
  - c. Tiempo de atención
  - d. Acceso a la prestación de los bienes y servicios
  - e. Resultado de la gestión o atención
  - f. Confianza de la entidad ante las personas
3. **Libro de Reclamaciones:** Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, esta plataforma permite el registro y seguimiento al reclamo realizado por los ciudadanos; así como a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.  
Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física.
4. **Local:** Pertenciente o relativo a un lugar. La Universidad Nacional Ciro Alegría realiza la atención física de reclamos en el siguiente local:
  - a. Local Administrativo, ubicado en Jr. Miguel Grau N° 459-469 de la ciudad de Huamachuco.
5. **UNCA:** Universidad Nacional Ciro Alegría.

## TÍTULO II DISPOSICIONES ESPECÍFICAS


### CAPÍTULO I DEL TIPO DE LIBRO DE RECLAMACIONES Y TIPO DE FORMULARIO

**Artículo 6.** La UNCA posee los siguientes tipos de libro de reclamaciones:

1. **Libro de reclamaciones físico.**  
Disponible en el local administrativo de la UNCA, ubicado en Jr. Miguel Grau N° 459-469 de la ciudad de Huamachuco.

*La impresión de este documento adquiere el estado de **"DOCUMENTO NO CONTROLADO"***



	<b>OTRO DOCUMENTO</b>	CÓDIGO:	PGD-OD-06	
	<b>REGLAMENTO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA</b>	FECHA:	Marzo 2024	
		VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	<b>6 de 12</b>	

## 2. Libro de reclamaciones digital.

Disponible a través de la página web institucional: [www.unca.edu.pe](http://www.unca.edu.pe) que se encuentra enlazada a la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada GOB.PE: [www.gob.pe](http://www.gob.pe).

**Artículo 7.** La UNCA posee los siguientes tipos de Formularios:

### 1. Formulario Físico

El formulario del libro de reclamaciones físico de la UNCA, está contenido como Anexo N° 01 del presente reglamento.

### 2. Formulario Digital



El formulario del Libro de Reclamaciones Digital se encuentra ubicado en la página web institucional, el que se encuentra enlazado a la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada GOB.PE: [www.gob.pe](http://www.gob.pe).

## CAPÍTULO II RESPONSABILIDADES Y DEBER DE ATENCIÓN DE RECLAMOS


**Artículo 8.** Corresponde a la máxima autoridad administrativa de la universidad las siguientes responsabilidades:

1. Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo N° 007- 2020-PCM, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.
2. Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas para utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros.
3. Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE., de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Para tal efecto, en cada una de sus sedes, se debe contar por lo menos con un equipo informático a disposición de las personas, salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas.
4. Designar formalmente al responsable del proceso de gestión de reclamos titular y alternativo, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos.
5. Evaluar el desempeño del proceso de la gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la universidad.

**Artículo 9.** Corresponde al responsable del proceso de gestión de reclamos las siguientes responsabilidades:

	<b>OTRO DOCUMENTO</b>	CÓDIGO:	PGD-OD-06	
	<b>REGLAMENTO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA</b>	FECHA:	Marzo 2024	
		VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	<b>7 de 12</b>	


1. Asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo.
2. Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos respecto a la prestación de los bienes o servicios que ofrezca la UNCA.
3. Implementar y utilizar la plataforma digital “Libro de Reclamaciones” en la UNCA y sus canales de atención, según corresponda.
4. Coordinar la atención oportuna, así como la idoneidad de la respuesta con los órganos o unidades de organización involucradas.
5. Mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
6. Registrar en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, la identificación de los encargados, titular y alterno del Libro de Reclamaciones en cada sede o local. para el caso de la UNCA, por ser una universidad en proceso de crecimiento el responsable del proceso de gestión de reclamos será a su vez el encargado de la sede y locales de la UNCA.



**Artículo 10.** Todos los jefes y/o responsables de los órganos o unidades orgánicas de la UNCA, de manera conjunta con el responsable del proceso de gestión de reclamos, tienen el deber de atender los reclamos presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas a los mismos.

### TÍTULO III DEL PLAZO Y ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

#### CAPÍTULO I DEL PLAZO Y ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS



**Artículo 11.** El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el libro de reclamaciones en su versión física o digital.

**Artículo 12.** El proceso de gestión de reclamos tiene las siguientes etapas:

1. Registro del reclamo.
2. Atención y respuesta del reclamo.
3. Notificación de la respuesta.

**Artículo 13.** Toda persona tiene derecho a registrar un reclamo en el libro de reclamaciones en su versión física o digital.



	<b>OTRO DOCUMENTO</b>	CÓDIGO:	PGD-OD-06		
		FECHA:	Marzo 2024		
	<b>REGLAMENTO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA</b>		VERSIÓN:		01
			PÁGINA:		<b>8 de 12</b>

**Artículo 14.** En el caso que la persona no sepa cómo realizar el reclamo digital, este debe ser guiado por el responsable del proceso de gestión de reclamos de la UNCA.

**Artículo 15.** En el caso que la persona no desee realizar el reclamo de manera digital o exista algún impedimento para que se realice de manera digital, este se deberá realizar de manera física, guiado por el responsable del proceso de gestión de reclamos; para luego ser ingresado a la plataforma digital, de esta manera se genere el código de reclamo correspondiente, el cual será informado a la persona a través del mecanismo que este haya elegido en el formulario de registro del reclamo o a su número de celular.

**Artículo 16.** El registro del reclamo en la UNCA se realiza de dos (2) formas que son las siguientes:

1. Libro de Reclamaciones Físico, disponible en el local administrativo de la UNCA, ubicado en Jr. Miguel Grau N° 459-469 de la ciudad de Huamachuco.
2. Libro de Reclamaciones Digital, a través de la página web institucional: [www.unca.edu.pe](http://www.unca.edu.pe) que se encuentra enlazada a la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada GOB.PE: [www.gob.pe](http://www.gob.pe)

**Artículo 17.** El responsable del proceso de gestión de reclamos cuenta con un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para efectuar las siguientes acciones:

1. Determinar si el bien o servicio objeto del reclamo se encuentra bajo las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y si la entidad es competente para atender el reclamo.
2. Verificar que la información consignada en el formulario de registro sea la necesaria y cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender el reclamo. De determinar que cuenta con la información necesaria, deriva el reclamo al **órgano o unidad de organización** cuyo bien o servicio ha sido objeto de reclamo.

**Artículo 18.** De determinar que no se cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se otorga a la persona un único plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con lo requerido en dicho plazo, el reclamo se archiva, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

**Artículo 19.** El órgano o unidad de organización de la universidad cuyo bien o servicio ha motivado el reclamo, es la responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo.



	<b>OTRO DOCUMENTO</b>	CÓDIGO:	PGD-OD-06	
	<b>REGLAMENTO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA</b>	FECHA:	Marzo 2024	
		VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	<b>9 de 12</b>	

**Artículo 20.** Dicho proyecto de respuesta es remitido al Responsable del proceso de gestión de reclamos, para su evaluación y posterior notificación a la persona.

**Artículo 21.** La respuesta determina si el reclamo es aceptado o denegado:

1. **Aceptado:** Para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. De manera excepcional, y conforme a la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución del bien o servicio.
2. **Denegado:** Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por la persona.

**Artículo 22.** El responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta del reclamo a partir del día siguiente de expedida la misma, en la dirección consignada en el formulario de registro del reclamo o en la sede de la entidad, de haberse solicitado, con lo cual se agota el proceso de gestión de reclamos.

**Artículo 23.** En caso no haya consignado dirección para la notificación esta se realizará en el domicilio físico que figura en su DNI. En caso la persona haya autorizado se le notifique mediante correo electrónico o a través del servicio de mensajes cortos (SMS), esta se dará de manera automática el mismo día de expedida la respuesta.

**Artículo 24.** La notificación en el domicilio indicado por la persona, se realiza por única vez. De haberse registrado un domicilio fuera del territorio nacional, la notificación se efectúa al correo electrónico consignado en el formulario de registro del reclamo.

**Artículo 25.** En el caso de la notificación en la sede de la entidad, la persona tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo de atención señalado en el artículo 15 del presente reglamento.

**Artículo 26.** Las notificaciones distintas a la respuesta, se efectúan al número de teléfono celular indicado por la persona en el formulario de registro.

## TÍTULO IV SANCIONES Y EFECTOS

### CAPÍTULO I SANCIONES Y EFECTOS

**Artículo 27.** A quienes incumplan en la emisión de una respuesta ante un reclamo o fuera del plazo establecido, estarán sujetos a las disposiciones establecidas en la Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil y su Reglamento, Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2015-SERVIR que aprueba la Directiva N° 02-2015-SERVIR/GPGSC "Régimen Disciplinario y

	<b>OTRO DOCUMENTO</b>	CÓDIGO:	PGD-OD-06	
	<b>REGLAMENTO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA</b>	FECHA:	Marzo 2024	
		VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	<b>10 de 12</b>	

Procedimiento Sancionador de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil” y Reglamento Interno de los Servidores Civiles (RIS) de la Universidad Nacional Ciro Alegría.

**Artículo 28.** Los efectos de las medidas disciplinarias que se apliquen, constarán en el legajo personal del servidor civil.

## DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS Y FINALES

### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

**PRIMERA.** El responsable del proceso de gestión de reclamos de la UNCA, es responsable del archivo y custodia del Libro de Reclamaciones en su versión física hasta por un periodo de tres (3) años.

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

### DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

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


**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	Resolución de Comisión Organizadora N° 121-2024/CO-UNCA	Deja sin efecto el Reglamento del Libro de Reclamaciones de la UNCA, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0176-2023/CO-UNCA; y aprueba el Reglamento del Proceso de Gestión de Reclamos de la universidad nacional Ciró Alegría.
	Fecha: 19 de marzo de 2024.	



## ANEXOS

### ANEXO N° 01 FORMULARIO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO DE LA UNCA

<b>FORMULARIO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA</b>						
<b>NÚMERO DE REGISTRO:</b>						
<b>I.- DATOS DEL SOLICITANTE:</b>						
<b>Persona Natural:</b>						
Apellidos y Nombres:						
<b>Persona Juridica:</b>						
Razón Social:						
<b>Tipo de Documento:</b>						
DNI:		RUC:		C.E.:		
Domicilio:						
Numero de celular:						
Correo Electrónico:						
<b>II.- MOTIVO DEL RECLAMO:</b>						
Trato Profesional en la atención:	Tiempo:	Procedimiento:	Infraestructura:	Información:	Resultado:	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confianza:	Disponibilidad:	Otro: .....				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<b>III.- EN QUE SEDE TE ENCONTRABAS?</b>						
LOCAL ADMINISTRATIVO Jr. Miguel Grau N° 459 – 469		LOCAL LABORATORIOS Jr. Garcilazo de la Vega N° 905		SEDE ACADÉMICA Jr. Ramiro Prialé N° 540		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>IV.- CUANDO OCURRIÓ LA SITUACIÓN QUE ORIGINA EL PRESENTE RECLAMO?</b>						
Fecha:						
<b>V.- APROXIMADAMENTE A QUE HORA OCURRIÓ?</b>						
Hora:						
<b>VI.- DESCRIBENOS, QUE SUCEDIÓ?</b>						
<b>VII.- TRATARON DE DARTE UNA SOLUCIÓN PREVIA AL REGISTRO DEL RECLAMO?</b>						
SI: <input type="checkbox"/>			NO: <input type="checkbox"/>			
<b>VIII.- ENVÍO DE LA RESPUESTA:</b>						
Quiero recibirla por correo electrónico:	Quiero recibirla por celular.	Quiero recibirla en mi domicilio:	Quiero recibirla en sede de la universidad:			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lugar y Fecha:			Firma:			