

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO “BENEDICTO XVI”



## PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS FORMULADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO “BENEDICTO XVI”

(Aprobado mediante Resolución Rectoral Nº 147-2021/UCT-R, de fecha 26 de agosto del 2021)

TRUJILLO- PERÚ

2021

## PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS FORMULADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO “BENEDICTO XVI”

### OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimientos para la atención oportuna, eficaz y dentro del plazo de ley, de todos los reclamos formulados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones virtual y físico de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI” (UCT).

### ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente instrumento es de aplicación a toda la comunidad universitaria de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI” y se inicia cuando el responsable del Libro de Reclamaciones recibe las Hojas de Reclamaciones virtuales y físicas, generadas por los usuarios y culmina con la notificación de la respuesta al usuario.

### GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física y virtual provisto por la UCT en el cual los usuarios podrán registrar quejas o reclamos sobre los servicios ofrecidos por la universidad.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que solicita información, interpone reclamo o queja respecto a algún servicio o a la atención al público que brinde la universidad.

**Reclamo:** Manifestación que realiza un usuario por escrito o de manera virtual a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los servicios prestados por la UCT. La reclamación 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 realiza un usuario por escrito o de manera virtual a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los servicios prestados por la UCT; o, expresa el malestar o descontento del usuario respecto a la atención al público que ha recibido, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte de la universidad. La queja tampoco constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

**Área competente:** Es el área encargada de conocer el reclamo efectuado y darle respuesta al usuario dentro del plazo otorgado, previo visto bueno del Jefe de Área o Jefe de Oficina o Decano.

### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

La oficina de Trámite Documentario de la UCT ([gerencia@uct.edu.pe](mailto:gerencia@uct.edu.pe)) es la encargada de la recepción de la Hoja de Reclamación física y virtual, que podrá ser presentada por cualquier usuario respecto al servicio que brinda la UCT.

En el transcurso de dos (02) días hábiles como máximo desde la recepción de la Hoja de Reclamación, la remitirá vía correo electrónico al área competente para conocer el reclamo efectuado.

El área competente para conocer el reclamo efectuado tendrá un plazo de cinco (05) días hábiles desde recibido el correo electrónico para dar respuesta al usuario directamente previo visto bueno del Jefe de Área o Jefe de Oficina o Decano, con copia a los siguientes correos, a fin de poder mantener actualizada la data interna, estadísticas y otros:

[jcruzado@uct.edu.pe](mailto:jcruzado@uct.edu.pe), [treategui@uct.edu.pe](mailto:treategui@uct.edu.pe), [acortez@uct.edu.pe](mailto:acortez@uct.edu.pe) y [gerencia@uct.edu.pe](mailto:gerencia@uct.edu.pe).

El plazo para la atención del reclamo podrá ser prorrogado por cinco (05) días hábiles más siempre y cuando el área competente lo requiera por escrito al correo de la oficina de Trámite Documentario, para el seguimiento correspondiente.

De no responder el área competente al usuario con copia a los correos establecidos dentro del plazo inicialmente otorgado o el plazo prorrogado, la oficina de Trámite Documentario remitirá el cuadro de los reclamos con los plazos vencidos sin atención a la oficina de Recursos Humanos para la remisión del Memorándum correspondiente con copia a su legajo personal y la aplicación del procedimiento interno pertinente.

#### **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS**

La oficina de Trámite Documentario de la UCT ([gerencia@uct.edu.pe](mailto:gerencia@uct.edu.pe)) es la cargada de la recepción de la Hoja de Reclamación física y virtual, que podrá ser presentada por cualquier usuario para manifestar su malestar o descontento respecto a la atención al público que ha recibido por parte de algún personal de la UCT, entiéndase personal docente, administrativo o de servicios.

En el transcurso de dos (02) días hábiles como máximo desde la recepción de la Hoja de Reclamación, la encargada de la oficina de Trámite Documentario la remitirá vía correo electrónico a la Oficina de Recursos Humanos para conocer la queja efectuada.

La Oficina de Recursos Humanos deberá coordinar con el área para la que labora el personal quejado a fin de determinar la procedencia de la queja y que se efectúen los descargos correspondientes a fin de establecer responsabilidad de ser el caso y aplicar los procedimientos internos que correspondan.

## FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIONES

DATOS DE LA UNIVERSIDAD	
Universidad	ASOCIACION CIVIL UNIVERSIDAD CATOLICA DE TRUJILLO
RUC	204431351H
Dirección	CARRETERA PANAMERICANA NORTE KM. 555 - MOCHE - TRUJILLO - LA LIBERTAD
Fecha	21/01/2021 12:40 PM

  

IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE	
* Nombres	<input type="text"/>
* Apellido	<input type="text"/>
* Tipo de Documento	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD (DNI) ▾
* Número de Documento	<input type="text"/>
* Departamento	LA LIBERTAD ▾
* Provincia	TRUJILLO ▾
* Distrito	<input type="text"/>
* Dirección	<input type="text"/>
* Cares	<input type="text"/>
* Celular	<input type="text"/>
* Origen	Académico ▾
* Tipo de Alumno	Estudiante ▾
* Código de Alumno	<input type="text"/>
* Facultad	<input type="text"/>
* Programa de Estudios	<input type="text"/>

  

IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO	
* Tipo	Servicio ▾
* Descripción	<input type="text"/>

  

DETALLE DE LA RECLAMACION	
* Tipo Reclamo	Roturas ▾
* Detalle	<input type="text"/>

  

ADJUNTAR ARCHIVO	
Evidencia	<input type="text"/>