



**UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA
ALTOANDINA DE
TARMA**

PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES

**APROBADO CON RESOLUCIÓN DE COMISIÓN
ORGANIZADORA
N° 166-2018-CO-UNAAT**

**DICIEMBRE-
2018**

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO:PT-PE-GC-03
			VERSIÓN: 1
			VIGENCIA: A partir del 28 de Diciembre del 2018
			PÁGINA 2 de 8

CUADRO DE CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
Primera	Resolución de Comisión Organizadora N° 186-2018-CO-UNAAT	28-12-18	El procedimiento de quejas, reclamos y apelaciones se establece con el fin de dar sostenibilidad, y realizar el tratamiento correspondiente en caso haya insatisfacción por parte de los grupos de interés.

CUADRO DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Elaborado/Modificado	Revisado	Aprobado
Lic. Ysabel Zevallos Parave Representante de la Alta Dirección del Sistema de Gestión de Calidad Fecha de elaboración: 25-12-2018	Lic. Ysabel Zevallos Parave Representante de la Alta Dirección del Sistema de Gestión de Calidad Fecha de elaboración: 27-12-2018	Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma Fecha de aprobación: 28-12-2018



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
COMISION ORGANIZADORA

**“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”**

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N°186-2018-CO-UNAAT

Tarma, 28 de diciembre de 2018

VISTO:

El Oficio N° 085-2018-UNAAT/P-OGC, recibido el 28 de diciembre de 2018, el Acuerdo de la Vigésimo Tercera Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora de fecha 28 de diciembre de 2018, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18 de la Constitución Política del Estado, artículo 8 de la Ley Universitaria N° 30220 y artículo 12 del Estatuto de la UNAAT, establecen que la universidad goza de autonomía universitaria en los regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico;

Que, mediante Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT), como Persona Jurídica de derecho público interno;

Que, mediante Resolución Viceministerial N° 093-2016-MINEDU de fecha 14 de julio de 2016, se Resuelve Reconformar la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, integrada por: Dr. Edgardo Félix PALOMINO TORRES (Presidente), Dra. Elena Rafaela BENAVIDES RIVERA (Vicepresidenta Académica) y Dra. Esther ARIAS CORDOVA (Vicepresidenta de Investigación);

Que, en el Artículo 29 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, establece que: *“Aprobada la ley de creación de una universidad pública, el Ministerio de Educación (MINEDU), constituye una Comisión Organizadora integrada por tres (3) académicos de reconocido prestigio, que cumplan los mismos requisitos para ser Rector, [...] Esta Comisión tiene a su cargo la aprobación del estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica y administrativa de la universidad, formulados en los instrumentos de planeamiento, así como su conducción y dirección hasta que se constituyan los órganos de gobierno que, de acuerdo a la presente Ley, le correspondan”;*

Que, en los numerales 54.1 y 54.2 del artículo 54° del Estatuto de la UNAAT, refiere que el Gobierno de la UNAAT, es ejercido por las siguientes instancias *“Asamblea Universitaria”* y *“Consejo Universitario”*, entre otros. Concordante a ello, en la Primera Disposición Transitoria del Estatuto de la UNAAT refiere: *“Por estar la UNAAT en proceso de constitución, el gobierno lo ejerce la Comisión Organizadora”*. Así mismo en el inciso **a)** del artículo 58°, sobre las atribuciones del Consejo Universitario, establece que una de ellas es: *“Dictar el reglamento general de la universidad, el reglamento de elecciones y otros reglamentos internos especiales, así como vigilar su cumplimiento”;*

Que, en el artículo 16° del Estatuto de la UNAAT, especifica que: *“El Sistema de Gestión de la Calidad es el conjunto de Normas interrelacionadas que buscan el mejoramiento continuo de los procesos administrativos, académicos, de investigación y de extensión cultural y proyección social de la universidad”;*



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA

CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139

COMISION ORGANIZADORA

**“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”**

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N°186-2018-CO-UNAAT

Que, mediante Oficio N° 085-2018-UNAAT/P-OGC, recibido el 28 de diciembre de 2018, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, remite el Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamos de la UNAAT, solicitando su aprobación vía acto resolutivo;

Que, en la Vigésimo Tercera Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora de fecha 28 de diciembre de 2018, los miembros de la Comisión, acuerdan por UNANIMIDAD, APROBAR el Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma;

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley Universitaria N° 30220, el estatuto de la UNAAT y demás normas vigentes, y con acuerdo de la Sesión Extraordinaria antes señalada, los miembros de la Comisión Organizadora,

RESUELVEN:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR el *Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma*, documento adjunto a la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR la presente Resolución a las instancias correspondientes de la Universidad, para su conocimiento y fines pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y EJECÚTESE



Dr. Edgardo Félix PALOMINO TORRES
Presidente de la Comisión Organizadora
UNAAT



Dra. Miriam Zulema ESPINOZA VELIZ
Secretaría General
UNAAT

CC. Presidencia/VPac/VPIn/DGA/OGC/UP/SG:MZEV

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO:PT-PE-GC-03
			VERSIÓN: 1
			VIGENCIA: A partir del 28 de Diciembre del 2018
			PÁGINA 3 de 8

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento estandarizado para la atención de sugerencias, reclamos y apelaciones que sean presentados por los estudiantes y grupos de interés, con el fin de sistematizar y mejorar los procesos establecidos por la Universidad.

2. ALCANCE

El presente procedimiento será de aplicación a todos los estudiantes y grupos de interés de la UNAAT.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- Norma Internacional ISO 21001:2018 Sistema de Gestión de la Calidad.
- Decreto Supremo N° 042 – 2011 – PCM, que establece la obligación de las entidades del sector público de contar con el Libro de reclamaciones.
- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Estatuto y Reglamento General de la UNAAT.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 4.1. Beneficiario:** persona o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una organización educativa y a quienes la organización educativa está obligada a prestar servicios en virtud de su misión.
- 4.2. Estudiante:** beneficiario que adquiere y desarrolla competencia mediante un servicio educativo.
- 4.3. Libro de Reclamaciones:** es un documento que constituye un mecanismo de participación de los estudiantes, docentes, administrativos o sus grupos de interés, por el cual pueden expresar su insatisfacción por alguno de los servicios por la UNAAT.
- 4.4. Partes interesadas:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse a sí misma como afectada por una decisión o actividad.
- 4.5. Queja:** manifestación de disgusto o inconformidad verbal o escrita de una parte interesada que se hace ante la UNAAT.
- 4.6. Reclamo:** cualquier incumplimiento de los compromisos o requisitos del servicio establecidos por la UNAAT, y que han sido detectados por los estudiantes, docentes, administrativos o sus grupos de interés. Estos tienen relación con aspectos académicos, laborales, administrativos, hostigamiento, etc.

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO:PT-PE-GC-03
			VERSIÓN: 1
			VIGENCIA: A partir del 28 de Diciembre del 2018
			PÁGINA 4 de 8

4.7. Sugerencia: tiene lugar, cuando un determinado grupo de interés, estudiante docente o administrativo realiza un consejo o propuesta a la organización, para mejorar un servicio. Es decir, una aportación de ideas o iniciativas para la mejora.

4.8. Usuario: persona natural que acude a la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma – UNAAT a solicitar alguno de los servicios brindados por dicha Entidad.

5. LINEAMIENTOS GENERALES

- La Oficina de Asesoría Legal de la UNAAT es responsable de supervisar el desarrollo del presente procedimiento, verificando que las actividades llevadas a cabo sean efectivas y queden registradas.
- La Oficina de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) comunicará en las reuniones con los grupos de interés el uso del Libro de Reclamaciones (físico) o el uso del Registro de Quejas y/o Reclamos (virtual).
- Todo el personal de la UNAAT es responsable de cumplir lo establecido en el presente procedimiento, canalizarán el registro de los reclamos que reciban en cualquier etapa de sus procesos a fin de ser atendidos según sea el caso por la oficina de Asesoría Legal encargada de recepcionar las sugerencias, quejas reclamos y apelaciones.
- El procedimiento garantizará la confidencialidad de los denunciantes y recurrentes y la objetividad de los investigadores.

6. DESARROLLO

6.1. RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMOS

Nº	Responsable	Descripción	Registro
1	Oficina de Asesoría Legal	<p>Las sugerencias, reclamos y apelaciones escritas se recepciona de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A través de la página web de la Universidad, los estudiantes, docentes, administrativos o los grupos de interés podrán completar virtualmente el formato “Registro de Quejas y/o Reclamos” en: http://www.unaat.edu.pe/libro-reclamos/ 	<p>Registro de Quejas y/o Reclamos.</p> <p>Libro de Reclamaciones</p>



		<ul style="list-style-type: none">• Este registro se recepcionará de manera inmediata para su investigación y respuesta.• Automáticamente el sistema responderá al correo electrónico un mensaje que la comunicación de “su reclamo o apelación será atendido a la brevedad”. <p>Al momento que el recurrente finalice su sugerencia o reclamo automáticamente llegará el formulario al correo designado para lo cual la Oficina de Asesoría Legal deberá “responder” dicho reclamo.</p> <p>La Oficina de Gestión de la Calidad realizará el seguimiento correspondiente a la atención de las sugerencias quejas y reclamos.</p> <p>También existe la posibilidad de registrar usando el Libro de Reclamaciones que es gestionado por la Oficina de Asesoría Jurídica.</p>	
2	Docente y/o Administrativo	Cuando las sugerencias, reclamos y apelaciones se realicen de manera verbal por los estudiantes, los docentes y/o administrativos invitarán al uso correcto del Registro de Quejas y/o Reclamos ubicado en la página web de la UNAAT.	Registro de Quejas y/o Reclamos.

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO:PT-PE-GC-03
			VERSIÓN: 1
			VIGENCIA: A partir del 28 de Diciembre del 2018
			PÁGINA 6 de 8

6.2. ANÁLISIS, EVALUACIÓN INICIAL E INVESTIGACIÓN DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMOS

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Oficina de Asesoría Legal	<p>Según sea el caso (aspectos académicos, laborales, administrativos, hostigamiento, etc.); el responsable analiza las causas de la insatisfacción mostrada por los alumnos o grupos de interés y se evalúa si existe o no responsabilidad de la UNAAT, esta evaluación tiene plazo aproximado de una semana para declararse fundada o infundada.</p> <p>La queja y/o reclamo es evaluada infundada en los siguientes casos:</p> <p>Después de investigarse, no corresponde a responsabilidad de algún servicio ofertado (plan de estudios, Estatuto y reglamentos, etc) por la Universidad.</p> <p>Después de investigarse, no hay ningún compromiso contractual o convenios con los estudiantes o grupos de interés.</p> <p>Si se declara infundada la queja y/o reclamo se comunica al emisor del reclamo la no procedencia y se da por concluida.</p> <p>En el caso que la queja y/o reclamo sea evaluada fundada, se procede a la solución del reclamo.</p> <p>La oficina de Gestión de Calidad procede a derivar el caso al responsable del proceso, también es posible la generación de una Comisión ad hoc, en caso la Alta Dirección lo solicite.</p>	<p>Registro de Quejas y/o Reclamos</p> <p>Seguimiento del Tratamiento de Quejas y Reclamos</p>

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO:PT-PE-GC-03
			VERSIÓN: 1
			VIGENCIA: A partir del 28 de Diciembre del 2018
			PÁGINA 7 de 8

6.3. TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Proceso responsable de la queja y/o reclamo	El responsable de la atención realiza las acciones definidas por la organización para solucionar el reclamo presentado por los estudiantes, docentes, administrativos o los grupos de interés, de acuerdo con los lineamientos.	Seguimiento del Tratamiento de Quejas y Reclamos

6.4. VERIFICACIÓN DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y ACCIONES TOMADAS.

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Oficina de Gestión de la Calidad	La Oficina de Gestión de la Calidad verifica los resultados de las acciones planteadas por el dueño del proceso para el tratamiento de quejas y reclamos, con la finalidad de verificar el cumplimiento y/o emitir observaciones si las hubiera.	Seguimiento del Tratamiento de Quejas y Reclamos

6.5. COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES, DOCENTES, ADMINISTRATIVOS O LOS GRUPOS DE INTERÉS

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Oficina de Asesoría Legal	<p>La Oficina de Asesoría Legal comunica a los estudiantes, docentes, administrativos o los grupos de interés vía e-mail y/o oficio, los resultados de la evaluación de las quejas y/o reclamos si han sido fundados o no.</p> <p>En caso no proceda el reclamo, se presenta el sustento respectivo.</p> <p>En caso proceda, comunica las acciones a seguir para su satisfacción.</p>	Seguimiento del Tratamiento de Quejas y Reclamos

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO:PT-PE-GC-03
			VERSIÓN: 1
			VIGENCIA: A partir del 28 de Diciembre del 2018
			PÁGINA 8 de 8

7. REGISTROS

- Registro de Quejas y/o Reclamos”
- Seguimiento de Tratamiento de quejas y reclamos.
- Libro de reclamaciones.

8. ANEXOS

- No Aplica