



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO RECTORADO

RESOLUCIÓN N° 181-2023-R

Lambayeque, 15 de marzo de 2023

VISTO:

El oficio N° 856-2022-V-UNPRG/OGC., presentado por la Oficina de Gestión de la Calidad, sobre Directiva del Procedimiento de atención de reclamos y quejas presentadas por los usuarios en el libro de reclamaciones de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (Exp. 4534-2022-SG)

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú señala que cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico; y que las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes.

Que, el artículo 8° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, y el artículo 9° del Estatuto de la Universidad señalan que el Estado reconoce la autonomía universitaria, la misma que es inherente a las universidades y se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la ley universitaria y las demás normas aplicables.

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública, señalándose el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas de proceso de gestión de reclamos ante las entidades correspondientes estandarizando el registro atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas.

Que, el artículo 4° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, señala que el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la administración pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.

Que, conforme el artículo 5°, numeral 5.1, de la citada norma, señala que toda entidad debe contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo.

Que, en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, cuenta con una plataforma Digital Libro de Reclamaciones implementada por la Presidencia del Consejo de Ministros.

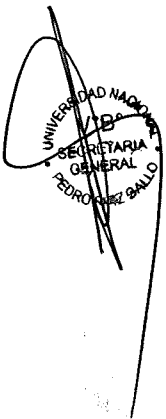
Que, con oficio N° 856-2022-V-UNPRG/OGC- de fecha 24 de octubre de 2022, la jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, remite, para su aprobación, la Directiva del Procedimiento de atención de reclamos y quejas presentadas por los usuarios en el libro de reclamaciones de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Que, con oficio N° 234-2023-OAJ-UNPRG, de fecha 14 de marzo de 2023, el jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, remite y avala el Informe Legal N° 111-2023- OAJ-UNPRG, en el que opina que la Directiva del Procedimiento de atención de reclamos y quejas presentadas por los usuarios en el libro de reclamaciones de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, contiene una estructura normativa acorde con el ordenamiento jurídico vigente, sin que exista alguna observación jurídica al respecto.

En uso de las atribuciones que confieren al Rector, la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la DIRECTIVA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, que como anexo forma parte de la presente resolución.





UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO RECTORADO

RESOLUCIÓN Nº 181-2023-R


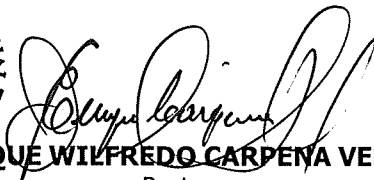
Lambayeque, 15 de marzo de 2023

Artículo 2º.- Dar a conocer la presente resolución al Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Dirección General de Administración, Órgano Control Institucional, Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Facultades, demás dependencias de la universidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



DR. FREDY SAENZ CALVAY
Secretario General



DR. ENRIQUE WILFREDO CARPENA VELASQUEZ
Rector



Eli



DIRECTIVA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

Aprobado mediante Resolución N° ____-2022-R

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dra. Iris Margarita Tejada Romero Abg. Freddy Saenz Calvay Abg. Claudia M. Coronado Vitela	Oficina de Gestión de la Calidad	Rector
Firma y sello:	Firma y sello:	Firma y sello:
Abg. Freddy Saenz Calvay Secretario General	 Ing. María Isabel Cajusol Manayay Jefa (e)	 Dr. Enrique Wilfredo Cárpena Velásquez Rector



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
DIRECTIVA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
RECLAMOS Y QUEJAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES

Fecha de actualización: 27/07/2022

Página 2 de 6

1. OBJETIVO

El objetivo de la presente Directiva es establecer el procedimiento de atención de reclamos y quejas presentadas por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (en adelante, UNPRG).

2. FINALIDAD

La presente tiene como finalidad, establecer las pautas generales que ayuden a dar una inmediata solución a los reclamos y quejas presentadas por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, lo cual servirá para perfeccionar la calidad de los servicios que otorga la UNPRG.

3. BASE LEGAL

- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, Modifican el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Resolución Ministerial N° 367-2015-CG, Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Decreto Supremo N° 058-2017-PCM, Modifican el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en Las Entidades y Empresas de la Administración Pública.

4. ALCANCE

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio del personal de la UNPRG que participe en la atención de los reclamos y quejas presentadas por los usuarios. La Directiva, no es aplicable para reclamos o quejas de carácter académico, evaluaciones de docentes y estudiantes, derechos laborales, medidas disciplinarias y otros.

5. DEFINICIONES

- 5.1. Libro de Reclamaciones:** Es un documento de naturaleza física o virtual: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=265, donde los usuarios podrán registrar reclamos y quejas sobre los servicios que brinda la UNPRG. Este documento es codificado con la finalidad de controlar e informar el número de quejas y reclamos presentados.



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
DIRECTIVA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
RECLAMOS Y QUEJAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES

Fecha de actualización: 27/07/2022

Página 3 de 6

- 5.2. **Hoja de Reclamación:** Instrumento físico que consta de tres (03) hojas autocopiadas, la primera es para entregar al usuario, la segunda queda para archivo de la UNPRG y la tercera queda en resguardo de la UNPRG para cuando sea requerida por INDECOPI.
- 5.3. **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a la UNPRG a ejercer alguno de sus derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 y artículo 66° del TUO de la Ley N° 27444 aprobado con D.S. N° 004-2019-JUS, o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que brinda la UNPRG.
- 5.4. **Reclamo:** Es la presentación por escrito que realiza el usuario a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la expresión de insatisfacción o disconformidad que efectúa el usuario cuando no está conforme con los bienes o servicios que brinda la UNPRG.
- 5.5. **Queja:** Es la manifestación que realiza el usuario a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa insatisfacción de una mala atención por parte de los servidores de la UNPRG, la misma que no se encuentra relacionada a bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención del público, sin que tenga como finalidad de obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

6. DISPOSICIONES INTERNAS:

- 6.1. En estricto cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el titular de la Institución designa con resolución al Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones, recayendo dicha responsabilidad en el Secretario General, en mérito de las funciones que realiza.
- 6.2. El Libro de Reclamaciones es de entera responsabilidad del funcionario designado como responsable de la administración, control y monitoreo, en caso ausencia del titular, este estará a cargo del responsable alerno, según detalle:

COD	NOMBRE DEL LOCAL	FUNCIONARIO RESPONSABLE
SL01	Juan XXIII 391 - Ciudad Universitaria - Lambayeque	Secretario General (Titular) Jefe de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional (Titular alerno)

- 6.3. El Secretario General debe consignar avisos físicos y virtuales en los que se indiquen la existencia del Libro de Reclamaciones, los que deben mantenerse en lugar visible y de fácil acceso al usuario.
- 6.4. En caso de pérdida, extravió o robo de la Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones físico, el personal responsable de su custodia debe realizar la denuncia policial dentro de las 48 horas de ocurrido el hecho y hacer de conocimiento al Rector, para los fines pertinentes.



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
DIRECTIVA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
RECLAMOS Y QUEJAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES

Fecha de actualización: 27/07/2022

Página 4 de 6

- 6.5. El reclamo debe contener información clara y suficiente sobre los datos personales de quién recibió la atención, bien o servicio, y en general de la situación que da lugar al reclamo, según el formato de registro en su versión física y digital aprobado conforme a lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del presente Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- 6.6. Los requisitos establecidos en el Artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, son obligatorios, en caso de no contar con teléfono correo electrónico el usuario deberá consignar al menos uno de ellos.
- 6.7. Si el reclamo o queja no reúna o cumpla con los requisitos antes establecidos se dará como no presentada.

7. RESPONSABLE DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS:

7.1. El Secretario General, es responsable de:

- 7.1.1. Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios que brinda la entidad, a través de la plataforma digital o física "Libro de Reclamaciones".
- 7.1.2. Solicita a las diversas áreas de la Universidad, se designe un responsable con la finalidad de agilizar la atención.
- 7.1.3. Coordinar la atención oportuna, así como la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas.
- 7.1.4. Mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- 7.1.5. Registrar en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", la identificación de los encargados, titular y alterno del Libro de Reclamaciones.
- 7.1.6. Brindar y coordinar acciones de capacitación y sensibilización a todo el personal de la entidad o empresa pública relacionado con la gestión de reclamos.

8. PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS:

8.1. Registro del reclamo:

El acceso al Libro de Reclamaciones se da a través de la plataforma GOB.PE (www.gob.pe) y pueden registrarse a través del canal de atención que tiene la UNPRG https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=265, debiéndose tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ La UNPRG cuenta también con el Libro de Reclamaciones físico, el responsable del proceso de gestión de reclamos es el encargado de trasladar de manera clara y precisa la información en la plataforma digital, incluyéndose como referencia, la



codificación del reclamo presentado inicialmente. El traslado de la información debe realizarse en el plazo máximo de dos (02) días hábiles de recibido el reclamo.

- ✓ El reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado.
- ✓ El reclamo debe contener información clara y suficiente del problema y los datos personales de quién recibió la atención, bien o servicio, y de la situación que da lugar al reclamo.
- ✓ El registro del reclamo, y todo el proceso de gestión del mismo, es gratuito.
- ✓ La UNPRG proporcionará de manera inmediata una copia en su versión física o virtual del registro del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones a la persona que lo presenta.
- ✓ Las personas pueden complementar el registro de su reclamo presentando los medios o documentos que estimen pertinentes. El registro del reclamo no puede ser rechazado por no estar acompañado de la documentación correspondiente que lo sustente.
- ✓ La UNPRG debe brindar orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo. De identificarse que no se trata de un reclamo bajo los alcances del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM las entidades o empresas públicas comunican a la persona sobre las vías de tramitación que tiene a su disposición.
- ✓ La persona puede acceder a la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", ya sea en la sede donde ocurrió el hecho o fuera de ella, este último a través de otros dispositivos que tengan conexión a internet (PC o celular).
- ✓ La persona tiene hasta treinta días (30) calendario para registrar su reclamo a partir de ocurrido el hecho generador de la insatisfacción o disconformidad.

8.2. Validación del registro del reclamo:

La plataforma digital "Libro de Reclamaciones" una vez validado el registro, genera un código.

8.3. Notificación del registro a la persona:

Una vez generado el código, remite a la persona una notificación al correo electrónico o mediante servicio de mensajes cortos (SMS) según lo haya consignado en la hoja de reclamación.

8.4. Atención y respuesta del reclamo:

El Secretario General luego de haber recibido el reclamo o queja de manera física o virtual, procede a requerir a los responsables de área la información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo o queja formulada por el usuario; el plazo máximo de atención y respuesta es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones. La respuesta se efectúa al número de teléfono celular o correo electrónico consignado por la persona en la hoja de reclamaciones.

8.5. Duplicidad de reclamos resueltos:

De existir dos reclamos presentados por una misma persona, coincidiendo en la fecha, descripción del evento y motivo del reclamo, siempre que el reclamo más antiguo haya sido



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
DIRECTIVA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES

Fecha de actualización: 27/07/2022

Página 6 de 6

notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención, el responsable del proceso de gestión de reclamos procede a archivar el segundo reclamo, comunicando dicha situación a la persona en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles posterior al archivo.

8.6. Desistimiento del reclamo:

Hasta antes de la notificación de la respuesta, la persona puede desistirse de continuar con su reclamo, dejando constancia de dicha situación en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones". Ante ello, el reclamo es archivado por el/la responsable del proceso.

9. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA:

- 9.1. El superior jerárquico del administrado o funcionario reclamado, en los casos que corresponda, adopta las medidas correctivas pertinentes e informa de las acciones realizadas al responsable del Libro de Reclamaciones.
- 9.2. El funcionario designado como responsable del Libro de Reclamaciones de la UNPRG, es el responsable de la supervisión del presente procedimiento y de la respuesta final al usuario.

10. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIA

Primera:

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

Segunda:

La presente Directiva entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el portal web de la UNPRG.