



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ

## SECRETARÍA GENERAL

### RESOLUCIÓN N° 3419-R-2020

Huancayo, 20 de agosto 2020

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

Visto, el Oficio N° 052-2020-URyM/OPEyP-UNCP del 29 de junio 2020, a través del cual el Jefe de la Unidad de Racionalización y Modernización, presenta propuesta de proyecto de Reglamento de Gestión del Libro 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 Jefe de la Unidad de Racionalización y Modernización manifiesta que, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 29571, Código de Defensa y Protección al Consumidor y el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones a que hace referencia el Artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y siendo de necesidad institucional contar con lineamientos para el tratamiento de las reclamaciones que se producen en la entidad, por lo servicios que brinda, presenta el proyecto de Reglamento de Gestión del Libro de Reclamaciones para la aprobación correspondiente;

**Que**, la Universidad Nacional del Centro del Perú, teniendo la obligación de todos los establecimientos público y privados, que prestan servicio al público, de contar con un Libro de Reclamaciones, dispuesta en virtud a lo señalado en la Ley N° 29571, Código de Defensa y Protección al Consumidor y el Decreto Supremo N° 0011-2011-PCM, tiene la necesidad de implementar dicha disposición;

**Que**, mediante Oficio N° 365-2020-OPEyP/UNCP del 01 de julio 2020, la Jefe de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto, solicita la aprobación de la propuesta del Reglamento de Gestión del Libro de Reclamaciones; y

**De conformidad** al Artículo 33° inciso c) del TUO del Estatuto de la Universidad Nacional del Centro del Perú y a las atribuciones conferidas por los dispositivos legales vigentes;

#### **RESUELVE:**

- 1° APROBAR** el Reglamento de Gestión del Libro de Reclamaciones elaborado por la Unidad de Racionalización y Modernización de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto de la UNCP, que en anexo es parte integrante de la Resolución.
- 2° DISPONER** su publicación en el portal WEB Institucional.
- 3° DAR** a conocer la presente Resolución a la Comunidad Universitaria.

*Regístrese, comuníquese y cúmplase*



Abog. ELIZABETH LEONOR ROMANI CLAROS  
SECRETARÍA GENERAL



DR. MOISÉS RONALD VÁSQUEZ CAICEDO AYRAS  
RECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO  
DEL PERU

OFICINA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y PRESUPUESTO  
UNIDAD DE RACIONALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN



Reglamento de Gestión del Libro de  
Reclamaciones



**Huancayo 2020**

**Aprobado el 20 de agosto del 2020 con la Resolución N° 3419-R-2020**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ**  
**SECRETARÍA GENERAL**

**RESOLUCIÓN N° 3419-R-2020**

*Huancayo, 20 de agosto 2020*

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

Visto, el Oficio N° 052-2020-URyM/OPEyP-UNCP del 29 de junio 2020, a través del cual el Jefe de la Unidad de Racionalización y Modernización, presenta propuesta de proyecto de Reglamento de Gestión del Libro de Reclamaciones, para su aprobación.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, conforme a la Ley N° 30220, Ley Universitaria, Artículo 8º 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 Jefe de la Unidad de Racionalización y Modernización manifiesta que, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 29571, Código de Defensa y Protección al Consumidor y el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones a que hace referencia el Artículo 150º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y siendo de necesidad institucional contar con lineamientos para el tratamiento de las reclamaciones que se producen en la entidad, por lo servicios que brinda, presenta el proyecto de Reglamento de Gestión del Libro de Reclamaciones para la aprobación correspondiente;

**Que**, la Universidad Nacional del Centro del Perú, teniendo la obligación de todos los establecimientos público y privados, que prestan servicio al público, de contar con un Libro de Reclamaciones, dispuesta en virtud a lo señalado en la Ley N° 29571, Código de Defensa y Protección al Consumidor y el Decreto Supremo N° 0011-2011-PCM, tiene la necesidad de implementar dicha disposición;

**Que**, mediante Oficio N° 365-2020-OPEyP/UNCP del 01 de julio 2020, la Jefe de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto, solicita la aprobación de la propuesta del Reglamento de Gestión del Libro de Reclamaciones; y

**De conformidad** al Artículo 33º inciso c) del TUO del Estatuto de la Universidad Nacional del Centro del Perú y a las atribuciones conferidas por los dispositivos legales vigentes;

**RESUELVE:**

- 1º **APROBAR** el Reglamento de Gestión del Libro de Reclamaciones elaborado por la Unidad de Racionalización y Modernización de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto de la UNCP, que en anexo es parte integrante de la Resolución.
- 2º **DISPONER** su publicación en el portal WEB Institucional.
- 3º **DAR** a conocer la presente Resolución a la Comunidad Universitaria.

**Regístrese, comuníquese y cúmplase**

Abog. ELIZABETH LEONOR ROMANI CLAROS  
SECRETARÍA GENERAL

Dr. MOISÉS RONALD VÁSQUEZ CAICEDO AYO  
RECTOR





**ELABORADO POR:**

**Dr. Juan Santiago ESPINOZA MONTES  
JEFE DE LA UNIDAD DE RACIONALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN**

**Lic. Adm. Katty Viviana MINAYA DIAZ  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO I**



INDICE

Contenido

INDICE.....	4
PRESENTACIÓN .....	6
CAPITULO I.....	7
DISPOSICIONES GENERALES.....	7
Artículo 1º.- Finalidad.....	7
Artículo 2º.- Objetivo .....	7
Artículo 3º.- Alcance .....	7
Artículo 4º.- Usuarios de la UNCP .....	7
Artículo 5º Base Legal .....	8
Artículo 6º.- Definiciones.....	9
CAPITULO II.....	10
DEL LIBRO DE RECLAMACIONES.....	10
Artículo 7º.- Características del Libro de Reclamaciones .....	10
Artículo 8º.- Características de la Hoja de Reclamaciones .....	10
Artículo 9º.- Contenido de la Hoja de Reclamaciones .....	10
Artículo 10º.- Criterios para la gestión del Libro de Reclamaciones .....	12
Artículo 11º.- La reclamación en las Filiales .....	13
Artículo 12º.- Código de Identificación .....	13
Artículo 13º.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones .....	13
Artículo 14º.- Atención de Incidentes.....	13
CAPITULO III.....	14
DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	14
Artículo 15º.- Del usuario .....	14
Artículo 16º.- Del responsable del Libro de reclamaciones.....	14
Artículo 17º.- De los requisitos de la reclamación.....	14
Artículo 18º.- De la recepción del reclamo .....	15
Artículo 19º.- Del trámite del reclamo o queja.....	16
Artículo 20º.- De la Unidad orgánica responsable .....	16





Artículo 21º.- Del procesamiento de respuesta al reclamo o queja.....	16
Artículo 22º.- Situaciones que pueden generarse durante el procesamiento de ...	16
respuesta al reclamo o queja .....	16
Artículo 23º.- De la notificación de la respuesta.....	17
Artículo 24º.- De la actuación posterior.....	18
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>18</b>
<b>DE LAS RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>18</b>
Artículo 25º De la responsabilidad institucional .....	18
Artículo 26º De los responsables de las reclamaciones .....	18
Artículo 27º.- De la conservación de las Hojas de Reclamaciones.....	19
Artículo 28º.- Limitación para solución de controversias.....	19
Artículo 29º.- Autoridad competente y Sanciones.....	19
<b>DISPOCIONES ESPECÍFICAS .....</b>	<b>20</b>
Artículo 30º.- Libro de reclamaciones .....	20
Artículo 31º.- Tipos de reclamos .....	20
Artículo 32º.- Respuestas al reclamo.....	20
Artículo 33º.- Servidor responsable .....	20
<b>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS .....</b>	<b>21</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>19</b>



## **PRESENTACIÓN**

La Universidad Nacional del Centro del Perú, teniendo la obligación establecida para todos los establecimientos público y privados, que prestan servicio al público, de contar con un Libro de Reclamaciones, dispuesta en virtud a lo estipulado en la Ley N° 29571, Código de Defensa y Protección al Consumidor y el Decreto Supremo N° 0011-2011-PCM, tiene la imperiosa necesidad de implementar dicha disposición.

El Libro de Reclamaciones, en un medio a través del cual el usuario de la entidad, de acuerdo a sus derechos establecidos, haciendo uso de ella pueda extender la expresión de insatisfacción o disconformidad, respecto de la atención recibida, en nuestra entidad en cumplimiento a la función administrativa que realiza; los que pueden ser plasmado en queja por defectos de tramitación, que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites.

Estas reclamaciones deben ser tramitados, con la inmediatez establecidas en las indicadas normas y se enviados de forma inmediata, al correo electrónico que usted consigne en la Hoja de Reclamaciones, además se le remitirá la respuesta en el plazo establecido, informándole de ser el caso, sobre las medidas adoptadas por la Entidad. Razón por lo que es necesario que la UNCP, tiene la imperiosa necesidad de contar con una norma que regule esta gestión.



## CAPITULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### **Artículo 1º.- Finalidad**

Comprometer la participación de todas las Unidades orgánicas de la Universidad Nacional Del Centro del Perú, en la atención adecuada y oportuna de los reclamos que se reciben, brindando la información requerida, al funcionario responsable del libro de reclamaciones y lograr la eficiencia del Estado, en salvaguardar de los derechos de los usuarios frente a la atención en los servicios que se les brinda.

#### **Artículo 2º.- Objetivo**

Establecer mecanismos necesarios para dar cumplimiento a la obligatoriedad que tiene la Universidad Nacional del Centro del Perú, de contar con un Libro de Reclamaciones en el que los ciudadanos puedan ejercer su derecho a reclamo, garantizando el cumplimiento de su derecho a la información, el interés legítimo, la obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a la atención brindada. Y cumplir con la respuesta al reclamo por el funcionario responsable.

#### **Artículo 3º.- Alcance**

Las disposiciones del presente reglamento son de obligatorio cumplimiento al personal docente y/o administrativo vinculado con los servicios a los usuarios, así como la atención a los usuarios que requieren los servicios, trámites e información sobre los servicios que brinda la entidad.

#### **Artículo 4º.- Usuarios de la UNCP**

La Universidad nacional del Centro del Perú, identifica como usuarios al estudiante, padres de familia, egresados, los visitantes que requieren información de sus requerimientos. Igualmente es un usuario, el docente y el personal administrativo, por la relación de dependencia y hacer uso de las instalaciones, aulas, laboratorios, biblioteca, servicio administrativo, equipamiento e infraestructura.







## **Artículo 5º Base Legal**

- Constitución Política del Perú
- Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley 29571, Código de protección y defensa del consumidor
- Decreto Legislativo 1390, que modifica el Código de protección y defensa del consumidor.
- Decreto Legislativo N°1272 que modifica la ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley 290600 Ley del Silencio Administrativo.
- Decreto Supremo N.º 042-2011-PCM obligación de las entidades del sector público en contar con un Libro de Reclamaciones
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, “Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor”.
- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, “Modifica 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
- Decreto Supremo N.º 061.2014-PCM que modifica el artículo N°6 del Decreto Supremo N°042-2011-PCM
- 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.
- Ley N.ª 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional del Control y la Contraloría General de la República
- Decreto Supremo N°007-2020-PCM Decreto que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.





## Artículo 6º.- Definiciones

Para los efectos de la aplicación del presente Reglamento, se entiende por:

- a) **Aviso del Libro de Reclamaciones:** Letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento. 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.
- b) **Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios de los servicios de atención brindados por la Universidad Nacional del Centro del Perú podrán registrar reclamos y quejas sobre los servicios que brinda. Cada libro estará identificado con un código a fin de controlar el número de quejas y reclamos presentados
- c) **Reclamo:** expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N.º 27444.
- d) **Hoja de Reclamación:** Documento de naturaleza física, el cual debe contar con tres (03) hojas autocopiadas, la primera para entregar al usuario, la segunda queda para archivo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, al igual que la tercera, la cual es remitida a INDECOPI, cuando ésta la requiera
- e) **Queja:** expresión de insatisfacción o disconformidad que un usuario realiza a la entidad a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, en la que expresa su malestar o descontento respecto a la atención recibida.
- f) **Aviso del Libro de Reclamaciones:** Letrero físico o aviso virtual que la entidad debe colocar en sus establecimientos y cuando corresponda en medios





virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido.

- g) **Usuario:** persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N.º 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice en la entidad.
- h) **Servicio:** Actividad de prestación de servicios que se ofrece la Universidad a sus usuarios. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.

## CAPITULO II

### DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

#### **Artículo 7º.- Características del Libro de Reclamaciones**

La UNCP deberá contar con un Libro de Reclamaciones, que debe ser de naturaleza física, que debe estar compuesta de Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas.

Además, contará una versión digital puesta en la página web de la institución, en cada sede de la Institución. Instituyendo el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos del titular y del alterno. El mismo que se formalizará mediante un acto administrativo.

#### **Artículo 8º.- Características de la Hoja de Reclamaciones**

Cada hoja del Libro de Reclamaciones deberá contar con al menos tres (3) hojas autocopiativas, la primera copia será obligatoriamente entregada al usuario al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la segunda quedará en posesión de la entidad y la tercera será remitida o entregada al Órgano de Control Institucional o INDECOPÍ cuando sea solicitada por éste.

#### **Artículo 9º.- Contenido de la Hoja de Reclamaciones**

Las Hojas de Reclamaciones, deberán contener como mínimo la información requerida que incluya:





**REGLAMENTO DE GESTION DEL LIBRO DE  
RECLAMACIONES – UNCP**



- a) Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.
- b) Numeración correlativa y código de identificación.



- c) Fecha del reclamo o queja.
- d) Nombre de la Entidad y dirección del establecimiento donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
- e) Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del usuario reclamante.
- f) Identificación del servicio reclamado.
- g) Detalle de la reclamación.
- h) Espacio físico para que la entidad anote las acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- i) Firma del usuario.

En caso de que el usuario no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida como mínima en el formato del Anexo 1 del presente Reglamento, se considerará el reclamo o queja como no puesto.

#### **Artículo 10º.- Criterios para la gestión del Libro de Reclamaciones**

La Universidad Nacional del Centro del Perú basado en el numeral 6 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N.º 27444, cuenta con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, para su gestión deberá seguir los siguientes criterios:

- a) El Libro de Reclamaciones estará de manera física, ubicado en la oficina de Trámite documentario, en un lugar visible y de fácil acceso por un aviso que consigne e indique su existencia para que los usuarios cuando consideren conveniente puedan ejercer su derecho.
- b) La Universidad Nacional del Centro del Perú debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado. Según formato adjunto (anexo)





- c) El funcionario responsable del libro de reclamaciones, mediante oficio comunicará al trabajador involucrado sobre el reclamo realizado por el usuario, y solicitará que en un plazo de 09 días hábiles realice su descargo.
- d) La Universidad Nacional del Centro del Perú informará al Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo.

#### **Artículo 11º.- La reclamación en las Filiales**

La UNCP cuenta con Filiales en las ciudades de Tarma, Junín, Satipo y El Mantaro, en cada una de ellas deberá contar con un Libro de Reclamaciones de naturaleza física y virtual.

#### **Artículo 12º.- Código de Identificación**

Los Libros de Reclamaciones de naturaleza física, de cada filial deberán contar con un código de identificación que le permita controlar y consolidar todos los Libros en un registro único de la entidad.

#### **Artículo 13º.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones**

La UNCP deberá exhibir en sus establecimientos la ubicación del Libro de Reclamaciones, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, utilizando un formato preestablecido en el presente Reglamento.

#### **Artículo 14º.- Atención de Incidentes**

Cuando una persona comunica o informa la ocurrencia de un incidente que afecta la atención o prestación del servicio, corresponde a los funcionarios, servidor público, procurar su solución de forma inmediata y de manera previa al registro de reclamos.



### CAPITULO III DE LOS PROCEDIMIENTOS

#### **Artículo 15º.- Del usuario**

Ante situaciones de insatisfacción o disconformidad del servicio, el usuario solicita el Libro de Reclamaciones a fin de registrar su reclamo o queja ante las deficiencias en el servicio prestado por la UNCP.



#### **Artículo 16º.- Del responsable del Libro de reclamaciones**

El titular de entidad designará, un responsable titular y un alterno para cumplir con la gestión del Libro de Reclamaciones, para asegurar el correcto cumplimiento de la atención de los reclamos realizados ante la entidad, debiendo cumplir con:

- a) Atender de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los servicios, así como de implementar y utilizar la plataforma del libro de reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención.
- b) Coordinará de manera oportuna las respuestas a otorgar, con las áreas involucradas de la UNCP, y mantener actualizada la información institucional del proceso de gestión de reclamos.
- c) El responsable titular del libro de reclamaciones, puede delegar total o parcial a los encargados de las sedes de la UNCP, las acciones que le corresponde dentro del proceso de gestión de reclamos.
- d) El servidor responsable del Libro de Reclamaciones. está en la obligación de facilitar su uso a requerimiento del usuario, de no hacerlo, el usuario podría suponer que la UNCP no cuenta con ella, lo que conllevaría a una sanción administrativa, multa o medida correctiva por parte de INDECOPI, órgano rector de las Reclamaciones.

#### **Artículo 17º.- De los requisitos de la reclamación**

El responsable designado verificará que el reclamo o queja hecha en el Libro de



Reclamaciones, tenga 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, siendo esto los siguientes: a)

Nombre,

b) Domicilio,

c) Número del D.N.I.

d) Teléfono,

e) Correo Electrónico del usuario,

f) Identificación del servicio materia de queja o reclamo,

g) Detalle de la reclamación (reclamo o queja),

h) Firma del usuario.



En caso se trate de un menor de edad, éste debe señalar su nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del usuario. Estos requisitos son obligatorios. Si el reclamo o queja no reúna o cumpla con los requisitos antes establecidos se dará como no presentada.

#### **Artículo 18°.- De la recepción del reclamo**

Verificados los requisitos, la persona encargada entrega al usuario la primera hoja de reclamación, en señal de recepción del reclamo o queja. De no contar con los requisitos o la información necesaria en la presentación del reclamo, se otorga a la persona un único plazo de 2 días hábiles para que subsane la observación detectada o 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 personal interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa. La UNCP debe de brindar orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo.



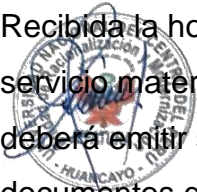


### **Artículo 19º.- Del trámite del reclamo o queja**

Una vez recibida la queja o reclamo, la hoja de reclamación, debe ser remitida a la jefatura de la unidad orgánica prestadora del servicio, que involucra el reclamo o queja, en un máximo de 3 días hábiles.

### **Artículo 20º.- De la Unidad orgánica responsable**

Recibida la hoja de reclamación, la Unidad orgánica prestadora directa del servicio materia de reclamo o queja, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles deberá emitir su informe, conteniendo un resumen de los hechos, adjuntando los documentos que permitan emitir la respuesta al usuario.



### **Artículo 21º.- Del procesamiento de respuesta al reclamo o queja**

La unidad orgánica responsable debe dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo, con los que de determinar la respuesta teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

- a) **Aceptado.** - Para los casos en los que, de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona, en este caso se señala adicionalmente las medidas correctivas a adoptar.
- b) **Denegado.** - Para los casos en los cuales de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por la persona.

### **Artículo 22º.- Situaciones que pueden generarse durante el procesamiento de respuesta al reclamo o queja**

Durante la atención y formulación de la respuesta, pueden suscitarse las siguientes situaciones:

- a) **Acumulación de reclamos en trámite.** - El Responsable del proceso de gestión de reclamos puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la entidad pública y sede, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo



son distintos. Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.

- b) **De la duplicidad de reclamos resueltos.** - Existe duplicidad cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en la entidad pública, sede, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se dé siempre que el reclamo más antiguo ya haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención. En este caso, el responsable del proceso de gestión procede a archivar el nuevo reclamo, comunicando dicha situación a la persona en un plazo de cinco (5) días hábiles posterior al archivo.
- c) **Del desistimiento del reclamo.** - Hasta antes de la notificación de la respuesta, la persona puede desistirse de continuar con el reclamo, dejando constancia de dicha situación. Ante ello, el responsable del proceso de gestión procede a archivar el reclamo.



#### **Artículo 23º.- De la notificación de la respuesta**

El responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta del reclamo a partir del día siguiente de expedida la misma, en el domicilio físico que la persona haya consignado en su reclamo o en la sede de la entidad, de haberse solicitado, con lo cual se agota el proceso de gestión de reclamos. Pudiendo ser de la siguiente manera:

- a) 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. La notificación se efectúa al correo electrónico consignado en el formato de registro del reclamo.
- b) En el caso que la persona no **haya completado su dirección o que ésta sea inexistente**, la notificación se realiza en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad. La notificación puede ser recibida por la persona que consignó el reclamo o por cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio.



- c) 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.
- d) Las notificaciones distintas a la respuesta, se efectúan al número de teléfono celular indicado por la persona en el formato de registro.

#### **Artículo 24º.- De la actuación posterior**

El responsable del Libro de Reclamaciones de la UNCP, concluido con el proceso, informa al órgano de control institucional de lo actuado y cuando sea necesario a solicitud de esta, remite una copia a INDECOPI. Semestralmente emitirá su informe de su actuación al órgano de control institucional.



## **CAPITULO IV DE LAS RESPONSABILIDADES**

#### **Artículo 25º De la responsabilidad institucional**

La UNCP tendrá responsabilidad administrativa por aquella actuación que transgreda o incumpla las disposiciones normadas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o en el presente Reglamento, de acuerdo a lo establecido en los Artículos 104º y 108º de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

#### **Artículo 26º De los responsables de las reclamaciones**

Son responsables del cumplimiento de lo establecido en este reglamento:

- a) El responsable del Libro de Reclamaciones, por la revisión de los requisitos, recepción del reclamo o queja y la entrega oportuna de la respuesta al usuario, supervisión y seguimiento a la gestión de reclamo.
- b) El responsable de la Unidad orgánica incurso en el reclamo, por la información oportuna, verás y sustentada en respuesta al reclamo o queja del usuario



- c) El superior jerárquico del servidor reclamado, en lo que corresponda, por la adopción de medidas correctivas pertinentes, que deberá garantizar la información de las acciones realizadas, al responsable del Libro de Reclamaciones.
- d) El Órgano de Control Institucional, en ejercicio de su facultad fiscalizadora y por velar el cumplimiento del presente Reglamento.

### **Artículo 27º.- De la conservación de las Hojas de Reclamaciones**

El responsable del Libro de reclamaciones, deberá conservar las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física o virtual registradas por los usuarios por el lapso de dos (2) años, desde el registro de la queja o reclamo. En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, la UNCP deberá comunicar ello a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho.

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.



### **Artículo 28º.- Limitación para solución de controversias**

La formulación de una queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones no supone limitación alguna para que los consumidores puedan utilizar otros mecanismos de solución de controversias ni constituye una vía previa necesaria para interponer una denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor ante el INDECOPI. El Libro de Reclamaciones no limita el derecho del consumidor de interponer una queja o reclamo ante el proveedor utilizando otras vías.

### **Artículo 29º.- Autoridad competente y Sanciones**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o en el presente Reglamento, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el Capítulo III del Título V de la Ley N°



29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

## **DISPOCIONES ESPECÍFICAS**

### **Artículo 30º.- Libro de reclamaciones**

La Universidad Nacional del Centro del Perú basado en el numeral 6 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N.º 27444, cuenta 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. La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones,

### **Artículo 31º.- Tipos de reclamos**

- a) Cualquier persona natural o jurídica que acuda a una entidad pública ejerce alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley 27444.
- b) Los reclamos serán por insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la atención pública.
- c) Si el usuario no está conforme con el procedimiento administrativo en el que es parte, deberá presentar una queja por defecto de tramitación contemplada en la ley 27444.



### **Artículo 32º.- Respuestas al reclamo**

En un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles, la Universidad está obligada a dar respuesta al usuario por medio físico o electrónico, informándole sobre las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento se vuelva a repetir.

### **Artículo 33º.- Servidor responsable**

El titular de la Universidad Nacional del Centro del Perú, mediante un acto resolutivo, designará al Servidor o Directivo responsable del Libro de reclamaciones de la entidad.



## **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.**

**PRIMERA.** - El incumplimiento de las disposiciones y procedimientos regulados en el presente Reglamento es considerada falta, dando lugar a las sanciones que pudiera corresponder conforme a lo establecido en las normas pertinentes.

**SEGUNDA.** - El presente Reglamento entra en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación mediante resolución del titular de la Institución y de su publicación y difusión en el Portal de Transparencia de la UNCP.



## **ANEXO N.º 1**

**Formato de la Hoja de reclamación del Libro de reclamaciones**

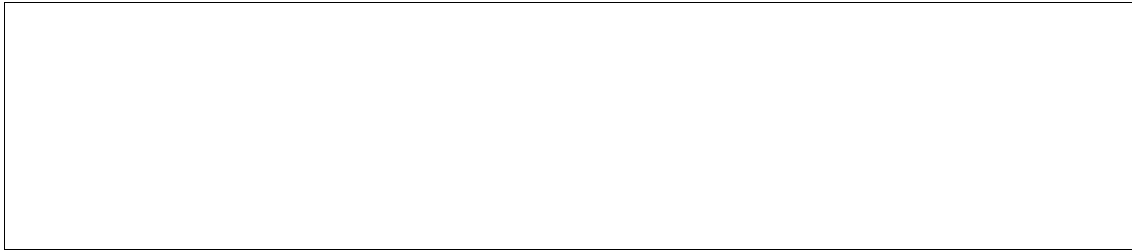


LIBRO DE RELAMACIONES				Hoja de Reclamación Nº 00001 - 2020
Fecha:	Día:	Mes:	Año:	
<b>(Nombre de la persona natural o razón social de persona jurídica) (Nombrar y domicilio de la entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)</b>				
<b>1. Identificación del usuario</b>				
Nombre:				
Domicilio				
DNI / CE				
Teléfono				
Correo electrónico				
<b>2. Identificación de la atención brindada</b>				
Descripción:				
.....				
Firma del usuario				
<b>3. Acciones adoptadas por la entidad</b>				





**REGLAMENTO DE GESTION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES – UNCP**







**ANEXO N.º 2  
Cartel Publicitario**

# Libro de

# Reclamaciones



Conforme a lo establecido en la Ley N.º 29571, 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.



**REGLAMENTO DE GESTION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES – UNCP**

