



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 3682-R-UNICA-2021

Ica, 16 de diciembre de 2021

**VISTO:**

El acuerdo de Consejo Universitario de la Sesión Extraordinaria de fecha 16 de diciembre de 2021, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", desarrolla sus actividades dentro de la autonomía normativa, de gobierno, académica, administrativa, y económica; conforme lo establece el artículo 18 de la Constitución Política del Estado, en estricta concordancia con el artículo 8 de la Ley Universitaria N°30220;

Que, el Artículo 21, inciso 21.2 del Estatuto de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" establece entre otras atribuciones del Consejo Universitario, *"Dictar el reglamento general de la universidad, el reglamento de elecciones y otros reglamentos internos especiales, así como vigilar su cumplimiento;*

Que, en el marco del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que regula la obligación de las entidades del Sector Público contar con un Libro de Reclamaciones, mediante Resolución Rectoral N° 3673-R-UNICA-2021 de fecha 15 de diciembre de 2021, se encargó a la Lic. Adm. Irina Sofía García Cevasco, como responsable del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".

Que, el Consejo Universitario en Sesión Extraordinaria de fecha 16 de diciembre de 2021, acuerda por unanimidad, aprobar la Directiva "Procedimiento de atención de Reclamos y quejas presentadas por los usuarios en el libro de reclamaciones de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga"

Que, el Consejo Universitario en Sesión Extraordinaria de fecha 16 de diciembre de 2021, acuerda por unanimidad aprobar la Directiva "Procedimiento de atención de reclamos y quejas presentadas por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga"

Estando a lo *acordado por el Consejo Universitario en Sesión Extraordinaria de fecha 16 de diciembre de 2021* y en uso de las atribuciones conferidas al Señor Rector de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", por el artículo 62° de la Ley Universitaria N°30220 y Estatuto Universitario.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- APROBAR** la Directiva "PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA"



SECRETARÍA GENERAL

**Artículo 2°.- COMUNICAR** la presente Resolución a los Vicerrectorados, Facultades, Oficina de Asesoría Jurídica, Dirección General de Administración, Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, Unidad de Trámite Documentario y Archivo, Unidad de Recursos Humanos Portal de Transparencia y demás Dependencias de la Universidad para su conocimiento y fines consiguientes.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



*Dr. Anselmo Magallanes Carrillo*  
**Dr. Anselmo Magallanes Carrillo**  
**RECTOR**



*Nelly Julissa Casma García*  
**Abg. NELLY JULISSA CASMA GARCÍA**  
**SECRETARIA GENERAL**

# DIRECTIVA "PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

## 1. OBJETIVO

La presente Directiva tiene por objetivo establecer el procedimiento de atención de reclamos y quejas formuladas por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".

## 2. FINALIDAD

Contar con un instrumento que permita fijar las acciones a seguir para dar una oportuna atención a los reclamos y quejas presentadas por los usuarios en el Libro de Reclamaciones, para mejorar la calidad de los servicios que otorga la universidad;

## BASE LEGAL

- 2.1. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 2.2. Resolución Ministerial N° 367-2015-CG, Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones
- 2.3. Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 2.4. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.
- 2.5. Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, Modifican el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 2.6. 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.

## 3. ALCANCE

Lo dispuesto en la presente Directiva es de obligatorio cumplimiento por el personal de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" 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.

## 4. DEFINICIONES

- 4.1. **Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios de los servicios de atención brindados por la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" 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.
- 4.2. **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 "San Luis Gonzaga", al igual que la tercera, la cual es remitida a INDECOPI, cuando ésta la requiera.
- 4.3. **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude a una dependencia académica o administrativa de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", que brinda atención al público, a ejercer alguno de los derechos establecidos por el artículo 55° de Ley N° 27444 y artículo 64° del Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice ante la universidad.
- 4.4. **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindada por la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".
- 4.5. **Queja:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor

respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

## 5. NORMAS

- 5.1. A mérito del artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el titular de la Institución designa mediante resolución al Funcionario Responsable del Libro de Reclamaciones, debiendo recaer dicho cargo en el Jefe de la Unidad de Tramite Documentario y Archivo, a mérito de las funciones que realiza.
- 5.2. El Libro de Reclamaciones es de entera responsabilidad del funcionario designado como responsable de la administración, control y monitoreo en cada sede y filial que exista el Libro de Reclamaciones, en caso de ausencia de los titulares, estos estarán a cargo de los que resulten ser encargados por cada uno de los funcionarios titulares.
- 5.2.1. Las Instalaciones de atención al público obligadas a mantener el Libro de Reclamaciones en la Universidad son:

COD	NOMBRE DEL LOCAL	FUNCIONARIO RESPONSABLE
SL01	Ciudad Universitaria	Director de Bienestar Universitario
SL02	Local Central	Director de Gestión de la Calidad
SL05	Rectorado	Director de Asesoría Jurídica
F01L01	Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	Decano de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia
F02L01	Facultad de Ingeniería de Minas y Metalurgia	Decano de la Facultad de Ingeniería de Minas y Metalurgia
F03L01	Facultad de Ingeniería Pesquera y de Alimentos	Decano de la Facultad de Ingeniería Pesquera y de Alimentos

- 5.3. Consignar avisos en los que se indiquen la existencia del Libro de Reclamaciones, los que deben mantenerse en lugar visible y de fácil acceso al usuario.
- 5.4. En caso de pérdida, extravió o robo de la Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el personal responsable de su custodia debe realizar la denuncia policial dentro de las 48 horas de ocurrido el hecho y hacer de conocimiento a la Autoridad Universitaria, para los fines pertinentes.
- 5.5. El reclamo o queja presentado por el usuario será sentado en el Libro de Reclamaciones en el lugar donde hubiera ocurrido el hecho materia de reclamo o queja.
- 5.6. Los usuarios que recurren a los diversos locales de la universidad podrán sentar sus reclamaciones en el respectivo Libro de Reclamaciones siempre en cuando la reclamación guarde relación con el personal que presta servicios de atención al público en las dependencias ubicadas en el correspondiente local.
- 5.7. Los datos que deben consignarse en la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones será conforme al formato dispuesto por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM-Formato DIR-DSO- 07/01-A
- 5.8. Registrado el reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones, debe brindarse una copia al usuario la misma que es extraída del Libro de Reclamaciones (hoja-usuario).
- 5.9. Finalizado el horario de atención al público los funcionarios responsables de la administración, control y monitoreo del uso del Libro de Reclamaciones o los encargados deben revisar si existen reclamos o quejas y tomar las acciones que estas ameriten, manteniéndose en custodia el original del documento en el Libro de Reclamaciones correspondiente, el resultado de esta acción se dará a conocer al usuario que formulo el reclamo o queja en el plazo de treinta (30) días hábiles.

## 6. DE LAS SEDES Y FILIALES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS QUE CUENTAN CON LIBRO DE RECLAMACIONES

- 6.1. El responsable del Libros de Reclamaciones de las diferentes sedes y filiales académicas y administrativas de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", luego de haber recibido el reclamo o queja, procede a requerir a los Jefes Inmediatos la información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo o queja formulada por el usuario.
- 6.2. Las unidades académicas y administrativas de la Institución deben brindar, por medios físicos o electrónicos, la información solicitada en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, con el sustento documental, de ser el caso. La información solicitada debe contener las medidas adoptadas para evitar que los reclamos o quejas vuelvan a suceder, en caso se determine que el reclamo o queja es justificado.

- 6.3. Los funcionarios designados como responsables de la administración, control y monitoreo del uso del Libro de Reclamaciones, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles computados desde el día siguiente de formulada la reclamación en el Libro de Reclamaciones, da respuesta al usuario a través de medios físicos o electrónicos, informándole de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas a fin de evitar hechos similares en el futuro.
- 6.4. Los funcionarios designados como responsables de la administración, control y monitoreo del uso del Libro de Reclamaciones, informaran semestralmente al Órgano de Control Institucional sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, periodo reportado enero- junio, remitir en la primera quincena del mes de julio y del periodo julio –diciembre, remitir en la primera quincena de enero del año siguiente.

## **7. MECÁNICA OPERATIVA**

- 7.1. El usuario solicita el Libro de Reclamaciones en caso de que tenga un reclamo o queja ante un servicio otorgado por la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”.
- 7.2. El funcionario designado como responsable del Libro de Reclamaciones se encuentra en la obligación de facilitarlo cuando el usuario lo requiera, caso contrario, podría exponerse a que el usuario entienda que la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” no cuenta con este Libro de Reclamaciones, exponiéndola a alguna multa, medida correctiva o sanción administrativa por parte de INDECOPI, órgano rector del Libro de Reclamaciones.
- 7.3. El Funcionario Responsable o Persona encargada verifica que el reclamo o queja hecha en el Libro de Reclamaciones, reúna 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: (i) Nombre, (ii) Domicilio, (iii) Numero del D.N.I. o similar, (iv) Teléfono, (v) Correo Electrónico del usuario, (vi) Identificación del servicio materia de queja o reclamo, (vii) Detalle de la reclamación (reclamo o queja), (viii) Firma del usuario.
- 7.4. 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.
- 7.5. 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.
- 7.6. Si el reclamo o queja no reúna o cumpla con los requisitos antes establecidos se dará como no presentada.
- 7.7. Verificados los requisitos, la persona encargada entrega al usuario la primera hoja de reclamación.
- 7.8. Posterior a la entrega al usuario de la hoja de reclamación, en un plazo que no exceda de tres
- 7.9. (03) días hábiles debe remitir la hoja de reclamaciones a la jefatura de la unidad prestadora directa del servicio materia de queja o reclamo.
- 7.10. Recibida la hoja de reclamación, la Unidad prestadora directa del servicio materia de queja o reclamo, debe presentar en un plazo máximo de tres (03) días hábiles un informe que contenga un resumen de los hechos y documentos que permitan elaborar una respuesta al usuario.
- 7.11. La Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, a través del funcionario responsable del Libro de Reclamaciones, (Jefe de la Unidad de Trámite Documentario y Archivo), brinda la respuesta al usuario, a través de medios físicos o electrónicos en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, previstos en la norma.
- 7.12. El Funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, remite una copia a INDECOPI cuando sea solicitada por ésta y en forma semestral informa al Órgano de Control Institucional de lo actuado.

## **8. RESPONSABILIDAD**

Son responsables del cumplimiento de la presente directiva:

- 8.1. Las personas que tengan a su cargo los órganos y unidades orgánicas de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” que son objeto de un reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones.
- 8.2. El superior jerárquico del funcionario reclamado, en los casos que corresponda, adopta las medidas correctivas pertinentes e informa de las acciones realizadas al responsable del Libro de Reclamaciones.
- 8.3. El funcionario designado como responsable del Libro de Reclamaciones de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, es responsable de la supervisión del presente procedimiento y de la respuesta final que se entregue al usuario.

8.4. Los usuarios del servicio que sentaron el reclamo o queja.

8.5. El Órgano de Control Institucional vela por el cumplimiento de la presente Directiva.

## **9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.**

### **Primera:**

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

### **Segunda:**

La presente Directiva 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 Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".