



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
RESOLUCIÓN RECTORAL N° 3687-R-UNICA-2021

Ica, 17 de diciembre de 2021

VISTO:

El Oficio N° 061-OGC-UNICA-2021 de fecha 16 de diciembre de 2021, del Director de la Oficina de Gestión de la Calidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", desarrolla sus actividades dentro de la autonomía 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 5 del Decreto Legislativo N° 1496 de fecha 9 de mayo de 2020, *faculta a las Asambleas Universitarias, Consejos Universitarios, Consejos de Facultad y en general a cualquier órgano de gobierno de universidades públicas y privadas, para que realicen sesiones virtuales con la misma validez que una sesión presencial. (...)*;

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, con oficio de visto el Director de la Oficina de Gestión de la Calidad indica que es necesario completar información adicional en el marco de la AVR de SUNEDU y remite la propuesta del Instructivo del Buzón de Sugerencias, Opiniones y Consultas para que sea aprobado en Consejo Universitario;

Que el instructivo tiene como objetivo establecer el procedimiento para la atención de sugerencias, opiniones y consultas de los estudiantes, personal docente, personal administrativo y grupos de interés externo, con el fin de orientarlo y mejorar en los procesos en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga";

Que, el Consejo Universitario en Sesión Extraordinaria de fecha 17 de diciembre de 2021, acuerda por unanimidad aprobar el Instructivo del buzón de sugerencias, opiniones y consultas;

Estando a lo **acordado por el Consejo Universitario en Sesión Extraordinaria de fecha 17 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** el INSTRUCTIVO del BUZÓN DE SUGERENCIAS, OPINIONES Y CONSULTAS de la UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA", que en anexo forma parte de la presente resolución.

Artículo 2°.- **NOTIFICAR** la presente Resolución a los Vicerrectorados, Facultades, Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, Oficina de Gestión de la Calidad, Portal de Transparencia y demás dependencias de la Universidad para su conocimiento y fines correspondientes.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Anselmo
Dr. Anselmo Magallanes Carrillo
RECTOR



Casma
Abg. NELLY-JULISSA CASMA GARCÍA
SECRETARIA GENERAL

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”



UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

**INSTRUCTIVO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS,
OPINIONES Y CONSULTAS**

Aprobado con Resolución Rectoral N° 3687-R-UNICA-2021

1. OBJETIVO

El presente instructivo tiene como objetivo establecer el procedimiento para la atención de sugerencias, opiniones y consultas de los estudiantes, personal docente, personal administrativo y grupos de interés externo, con el fin de orientarlo y mejorar en los procesos en la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” (en adelante, la Universidad).

2. ALCANCE

El presente instructivo alcanza a todos los integrantes de la comunidad universitaria, dependencias de la Universidad y además a los grupos de interés.

3. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú
- Ley Universitaria N° 30220 (en adelante, Ley Universitaria)
- Ley N° 27815- Ley del Código de Ética de la Función Pública y sus modificatorias.
- Ley N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento.
- Decreto Supremo N°004-2019, Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Estatuto de la Universidad.
- Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad.

4. DEFINICIONES

4.1. Buzón de sugerencias

Es un correo electrónico que constituye un mecanismo a través del cual los estudiantes, docentes, administrativos o sus grupos de interés, pueden expresar su opinión, sugerencias y consultas sobre los servicios brindados en la Universidad.

4.2. Grupo de interés

Son las instituciones o individuos como: Instituciones o empresas públicas y privadas: (instituciones educativas, hospitales, centros de salud, clínicas, empresas, centros de investigación, etc.), egresados, colegios profesionales, órganos de gobierno locales, regionales y/o nacionales (Ministerios de educación, salud, etc.), otros que crea pertinente las Escuelas profesionales y

oficinas de la Universidad para el logro de sus metas y objetivos correspondientes.

4.3. Estudiante

Se trata del beneficiario que obtiene y desarrolla competencias mediante un servicio educativo. Es la persona que se encuentre matriculada, de acuerdo al nivel de enseñanza.

4.4. Docente

Es aquel individuo que se dedica a enseñar o que realiza acciones referentes a la enseñanza. Tiene como funciones la investigación, el mejoramiento continuo y permanente de la enseñanza, la proyección social y la gestión universitaria, en los ámbitos que les corresponde.

4.5. Personal administrativo

Es el personal empleado en la administración de la institución. Tienen por tarea ordenar, organizar y orientar distintos asuntos que están bajo su responsabilidad, de acuerdo a los fines de la Universidad.

4.6. Sugerencias

Se trata de la aportación de ideas o iniciativas, un consejo o propuesta a la institución, realizada por un determinado grupo de interés, estudiante, docente o administrativo, para mejorar un servicio.

4.7. Opinión.

Se trata del juicio o concepto que un estudiante, docente, administrativo o alguien de un determinado grupo de interés, tiene o se forma acerca de algo o alguien de la institución.

4.8. Consulta

Petición de información, opinión o consejo sobre una materia determinada.

5. REGISTRO DE SUGERENCIAS, OPINIONES Y CONSULTAS

El Registro de las sugerencias, opiniones y consultas se realizan a través del correo electrónico: buzondesugerencias@unica.edu.pe y la bandeja de entrada de la red social Facebook de la Universidad.

6. LINEAMIENTOS GENERALES

- 6.1. La Oficina de Comunicación e Imagen Institucional (en adelante OCII) es responsable de recepcionar y consolidar las sugerencias, opiniones y/o consultas

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

realizadas a través del correo electrónico: buzondesugerencias@unica.edu.pe y la bandeja de entrada de la red social Facebook de la Universidad, y posteriormente derivarlos a las áreas correspondientes para su tratamiento.

- 6.2. Los responsables de los procesos, deben asegurar que se establezcan las acciones y las verificaciones de las mismas respecto a la opinión, sugerencias y consultas recibidas en el buzón de sugerencias, a efectos de mejorar algún proceso.
- 6.3. El procedimiento garantizará la confidencialidad de todos aquellos que realicen sus sugerencias, si así lo considere quien realice la opinión, sugerencia y consulta.
- 6.4. El plazo de atención de las consultas, si en algún caso el usuario solicite una respuesta, se realiza dentro de los siete (7) días hábiles posteriores al ingreso de este.
- 6.5. En caso de las sugerencias no tendrá plazo de atención. Solo una vez implementadas, se les podrá notificar al grupo de interés vía correo electrónico.
- 6.6. En el caso de la opinión o percepción se notificará al usuario que se ha recibido su mensaje.
- 6.7. La Oficina de Gestión de la Calidad es responsable de monitorear y supervisar el desarrollo del presente procedimiento, para que las actividades se desarrollen de forma efectiva.

7. DESARROLLO

A. Descripción de actividades

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	<i>Oficina de Comunicación e Imagen Institucional</i>	RECEPCIÓN: Las sugerencias, opinión, percepción y consultas se reciben de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">● A través del correo electrónico buzondesugerencias@unica.edu.pe● A través de la bandeja de mensajes de la red social oficial de la Universidad: Facebook UnicaSLG Este procedimiento se realiza para la sede y filiales de la universidad.	Libro de Registro

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

2	<i>Oficina de Comunicación e Imagen Institucional / facultad / Oficina correspondiente</i>	<p>ATENCIÓN DE OPINIÓN, SUGERENCIAS Y CONSULTAS De acuerdo a la naturaleza de la sugerencia y consulta según sea el caso (aspectos académicos, laborales, administrativos, etc.):</p> <p>Sugerencia/opiniones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La OCII derivará a la facultad u oficina correspondiente para su atención. <p>Consulta</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La OCII responde a la consulta, en el caso que cuente con la información. 2. En el caso que la OCII no cuente con información para absolver la consulta, derivará al área u oficina correspondiente en el plazo de (2) días hábiles para su atención. 	
3	Facultades, oficinas y Oficina de Gestión de la Calidad	<p>EVALUACIÓN INICIAL, ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS Las facultades, en coordinación con la Oficina de Gestión de la Calidad, realizarán el análisis de la posible causa de la insatisfacción mostrada por el grupo de interés. Posterior al análisis deberán proponer acciones a tomar para la atención de las mismas.</p>	
4	Oficina de Gestión de la Calidad	<p>SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES TOMADAS La Oficina de Gestión de la Calidad realiza el seguimiento y monitoreo periódico del presente instructivo, para ello el área asociada a la sugerencia o consulta remitirá a la referida dependencia, las acciones y mejoras realizadas.</p>	
5	<i>Oficina de Comunicación e Imagen Institucional</i>	<p>COMUNICACIÓN A LOS ESTUDIANTES, DOCENTES, ADMINISTRATIVOS O LOS GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS. La OCII realizará la comunicación de la respuesta presentada por el responsable asociado a la sugerencia, dentro de los 7 días hábiles.</p>	
6	<i>Oficina de Comunicación e Imagen Institucional</i>	<p>CERRAR LA SUGERENCIA. Una vez la OCII realiza la atención a los usuarios registrará en el libro de registro las acciones o mejoras realizadas y procediendo a cerrar la sugerencia.</p>	<i>Libro de Registro</i>