



UNAAT

EXCELENCIA CIENTÍFICA Y ACADÉMICA
CON COMPROMISO SOCIAL



UNIVERSIDAD LICENCIADA
POR SUNEDU

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

APROBADO CON
RESOLUCIÓN DE COMISIÓN
ORGANIZADORA N° 368-2022-
CO-UNAAT

CÓDIGO : PT - PE2 - 05



 WWW.UNAAT.EDU.PE

 (064) 317091

 UNAAT@UNAAT.EDU.PE




NOVIEMBRE - 2022

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO: PT-PE2-05
			VERSIÓN: 0
			VIGENCIA: A partir del 10 de noviembre del 2022
			PÁGINA 2 de 11

CUADRO DE CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
Primera	Resolución Comisión Organizadora N° 368-2022-CO-UNAAT.	09-11-2022	Establecer un procedimiento estandarizado para la atención de quejas, reclamos que sean presentados por los estudiantes y grupos de interés de la UNAAT

CONTROL DE EMISIÓN DE DOCUMENTOS

Elaboró/actualizó	Revisó	Aprobó
 Oficina de Gestión de la Calidad	 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA Lic. Adm. Edward R. CARHUAS SANTILLAN JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	 Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma
26 - 10 - 2022	26 - 10 - 2022	09 - 10 - 2022



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

Resolución de Comisión Organizadora N° 368-2022-CO-UNAAT

Tarma, 09 de noviembre 2022

VISTO:

OFICIO N° 1368-2022-UNAAT/CO-P (08.11.2022), OPINIÓN LEGAL N° 0294-2022-UNAAT/P-OAJ (07.11.2022), MEMORANDO N° 1533-2022-UNAAT/CO-P (25.10.2022), OFICIO N° 0898-2022-UNAAT/P-OPP (25.10.2022), INFORME N° 100-2022-UNAAT/P-OPP-UPM (24.10.2022), OFICIO N° 0857-2022-UNAAT/P-OPP (12.10.2022), MEMORANDO N° 1448-2022-UNAAT/CO-P (11.10.2022), OFICIO N° 154-2022-UNAAT/P-OGC (11.10.2022); y

CONSIDERANDO:

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

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 142-2018-SUNEDU/CD, de fecha 18 de octubre de 2018, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), resolvió OTORGAR la LICENCIA INSTITUCIONAL a la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, para ofrecer el servicio educativo superior universitario, con una vigencia de seis (06) años, computados a partir de la notificación de la presente resolución. Asimismo, con Resolución del Consejo Directivo N° 061-2022-SUNEDU/CD, de fecha 17 de junio de 2022, se resuelve aprobar la modificación de licencia institucional solicitada por la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma y reconocer la creación de dos (2) locales; y, el cambio de locación;

Que, 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, y como mínimo un (1) miembro en la especialidad que ofrece la universidad. 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. El proceso de constitución de una universidad concluye con la designación de sus autoridades, dentro de los plazos establecidos por el Ministerio de Educación (MINEDU);

Que, con Resolución Viceministerial N° 285-2019-MINEDU de fecha 15 de noviembre de 2019, se resuelve reconstituir la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, integrada por: Dra. Nancy Guillermina Veramendi Villavicencios como Presidenta; Dr. Simeón Moisés Huerta Rosales como Vicepresidente Académico y Dr. William Elmer Zelada Estraver como Vicepresidente de Investigación; posteriormente, con la Resolución Viceministerial N° 008-2021-MINEDU, de fecha 08 de enero de 2021, se acepta la renuncia de la Presidenta de la Comisión Organizadora y se designa al Dr. Wilber Jiménez Mendoza en el cargo de Presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma;

Que, el Artículo 8° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, así como el Estatuto Reformado de la UNAAT establece ciertas autonomías universitarias, dentro de las cuales se establece la autonomía normativa, de gobierno, académico, administrativa y económico;

Que, a través del Oficio N° 154-2022-UNAAT/P-OGC, de fecha 11 de octubre de 2022, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad remite al Presidente de la Comisión Organizadora la propuesta del procedimiento de quejas y reclamos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, con el objetivo de establecer un procedimiento estandarizado para la atención de quejas y reclamos que sean presentados por los estudiantes y grupos de interés;

Que, al respecto, mediante Oficio N° 0898-2022-UNAAT/P-OPP, de fecha 25 de octubre de 2022, el Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto solicita la aprobación, mediante acto resolutivo, del Procedimiento propuesto, adjuntando el Informe N° 100-2022-UNAAT/P-OPP-UPM, del 24 de octubre de 2022, mediante el cual el Jefe de la Unidad de Planeamiento y Modernización indica que el documento "Procedimiento de Quejas y Reclamos" es un medio de verificación de los procedimientos establecidos en la ISO 21001:2018;

Que, asimismo, con Opinión Legal N° 0294-2022-UNAAT/P-OAJ, de fecha 07 de noviembre de 2022, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica opina precedente la aprobación del Procedimiento de Quejas y Reclamos;

///...





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

...///RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N° 368-2022-CO-UNAAT

Pág. 02

Que, visto en Sesión Ordinaria N° 44, de fecha 9 de noviembre de 2022, los miembros de la Comisión Organizadora acordaron unánimemente APROBAR el documento normativo denominado *Procedimiento de Quejas y Reclamos* de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, propuesto por la Oficina de Gestión de la Calidad; y

En uso de las atribuciones que le confieren al Titular del Pliego la Ley Universitaria N° 30220, Estatuto de la UNAAT, Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU y conforme a lo aprobado en sesión de Comisión Organizadora;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el documento normativo denominado *Procedimiento de Quejas y Reclamos* de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, propuesto por la Oficina de Gestión de la Calidad, según el anexo que forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR a la Alta Dirección, Direcciones Administrativas y Académicas, Oficina de Gestión de la Calidad, Oficina de Tecnologías de la Información; para su conocimiento y fines pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.



Dr. Wilber Jiménez Mendoza
Presidente de Comisión Organizadora
Universidad Nacional Autónoma Altoandina
de Tarma



Lic. Bethzabe BARRUETA VILCHEZ
Secretaria General
Universidad Nacional Autónoma Altoandina
de Tarma



1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

El presente procedimiento será de aplicación para todos las áreas y unidades de la universidad.

3. MARCO CONTEXTUAL

3.1. Norma Internacional ISO 21001:2018 Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas.

3.2. Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1. SIGLAS

UNAAT: Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.

OGC: Oficina de Gestión de la Calidad.

4.2. DEFINICIONES

4.2.1. **Beneficiario:** persona o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una institución educativa y a quienes la institución educativa está obligada a prestar servicios en virtud de su misión.

4.2.2. **Estudiante:** beneficiario que adquiere y desarrolla competencia mediante un servicio educativo.

4.2.3. **Libro de Reclamaciones:** es un documento que constituye un mecanismo de participación de los estudiantes, docentes, personal no docente o sus grupos de interés, por el cual pueden expresar su insatisfacción por alguno de los servicios ofrecidos por la institución.

4.2.4. **Defensoría Universitaria:** es un órgano autónomo en el ejercicio de sus funciones. Tiene como principal función velar por el respeto y tutela de los derechos individuales de todos los integrantes de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes y personal no docente), manteniendo el principio de autoridad responsable, en concordancia con los valores y principios de la UNAAT.





La competencia de esta instancia es conocer las denuncias, reclamaciones o conflictos que puedan formular estudiantes, docentes o personal y personal no docente, las causales de denuncia están vinculadas con la infracción, actos u omisiones a sus derechos individuales contemplados en La Ley Universitaria N° 30220, Estatuto de la UNAAT y Reglamentos específicos.

- 4.2.5. Tribunal de Honor Universitario:** El Tribunal de Honor es competente para emitir juicios de valor sobre toda cuestión ética en la que estuvieron involucrados docentes universitarios, en este último caso cuando la situación lo amerite; y que constituyan faltas graves o muy graves; y propone, según el caso las sanciones correspondientes al Consejo Universitario.
- 4.2.6. Partes interesadas:** persona o institución que puede afectar, verse afectada o percibirse a sí misma como afectada por una decisión o actividad.
- 4.2.7. Queja:** manifestación de disgusto o inconformidad verbal o escrita de una parte interesada que se hace ante la institución.
- 4.2.8. Reclamo:** cualquier incumplimiento de los compromisos o requisitos del servicio establecidos por la institución, y que han sido detectados por los estudiantes, docentes, personal no docente o sus grupos de interés. Estos tienen relación con aspectos académicos, laborales, administrativos, hospedaje, etc.
- 4.2.9. Sugerencia:** tiene lugar, cuando un determinado grupo de interés, estudiante docente o personal no docente realiza un consejo o propuesta a la institución, para mejorar un servicio. Es decir, una aportación de ideas o iniciativas para la mejora.
- 4.2.10. Usuario:** persona natural que acude a la institución a solicitar alguno de los servicios brindados.

5. LINEAMIENTO GENERALES

- 5.1 La OGC-UNAAT:** es el responsable de establecer este compromiso institucional, haciendo una definición expresa de la intención de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas y de velar por que las quejas y reclamos que se hayan presentado, se hayan o estén abordando, recordando siempre que una queja
- 5.2. Todo el personal docente y personal no docente,** es responsable de cumplir lo establecido en el presente procedimiento, canaizando los reclamos que reciban en



cualquier etapa de sus procesos o subprocesos mediante los diferentes medios de quejas y reclamos (Tribunal de Honor, Defensoría Universitaria, Libro de reclamaciones) a fin de ser atendidos y solucionados según sea el caso.

5.3. Todos los responsables de los procesos o subprocesos, son los responsables de asegurar que se establezcan las acciones y las verificaciones de las mismas respecto a los reclamos que se detecten en su respectivo proceso o subproceso.

5.4. Durante este proceso se brinda el máximo servicio de atención al Área Usuaria con buen trato, cordialidad y comunicación de la solución del reclamo o queja ingresada; sin desatender cualquier razón expuesta por el Área Usuaria.

5.5. El procedimiento garantizará la confidencialidad de los denunciantes y recurrentes y la objetividad de los investigadores, tomando en consideración los siguientes lineamientos para su resolución:

a) comunicar el método a todas las partes interesadas pertinentes;

b) recibir las quejas y apelaciones;

c) dar seguimiento a las quejas y apelaciones;

d) reconocer las quejas y apelaciones;

e) realizar una evaluación inicial de las quejas y apelaciones;

f) investigar las quejas y apelaciones;

g) responder a las quejas y apelaciones;

h) comunicar la decisión;

i) cerrar las quejas y apelaciones.

Los métodos garantizan la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones y la objetividad de los investigadores.

6. DESARROLLO

6.1 Descripción de la Actividad



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTIANDINA DE TARMA	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	CODIGO: PT-PE2-05
			VERSION: 00
			VIGENCIA: A partir del 10 de noviembre del 2022
			PAGINA 6 de 9

N°	Actividad	Responsable	Descripción	Reglas de proceso	Actividad sucesora	Puntos de control
1	RECEPCIÓN DE: CASOS QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS CONSULTAS	Defensoría Universitaria o Asesor Legal (Libro de reclamaciones)	<p>Las sugerencias, quejas, reclamos y apelaciones escritas se recepciona de las siguientes maneras:</p> <p>Cuando se presenten quejas, reclamos estas pueden ser recepcionadas a través de:</p> <p>Defensoría Universitaria. -Cuando se den los casos de quejas, reclamos por parte de los estudiantes, esta Unidad será responsable de abordar el caso, analizar y derivar de acuerdo al contexto a el: Tribunal de Honor Universitario (docentes) o a Secretaría Técnica (personal no docente).</p> <p>Asesor Legal (Libro de reclamaciones). - Cuando las quejas y reclamos lleguen directamente al libro de reclamaciones (virtual y físico), serán abordadas por el asesor legal, quien será responsable del tratamiento hasta el cierre del caso.</p> <p>Nota: Cuando se trate de consultas, sugerencias este es recepcionado y derivado al área pertinente para poder absolver la duda y/o consulta presentada.</p> <p>Cuando las sugerencias, quejas, reclamos y apelaciones se realicen de manera verbal, el personal que lo recepciona, derivará al área usuaria al OGC para que se le pueda orientar y canalizar su queja /o reclamo a la Unidad y/o Área correspondiente.</p>	N/A	2	N/A



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS		CÓDIGO: PT-PE2-05
				VERSIÓN: 0
				VIGENCIA: A partir del 10 de noviembre del 2022
				PAGINA 9 de 11

ANÁLISIS, EVALUACIÓN INICIAL E INVESTIGACIÓN DE LAS QUEJAS Y/O RECLAMOS	<p style="text-align: center;"> Tribunal de Honor Universitario ó Secretaría Técnica ó Asesor Legal </p>	<p>Según sea el caso (docente, aspectos académicos, laborales, administrativos, hostigamiento, etc.); el responsable asignado de acuerdo al tipo de queja y/o reclamo analiza las causas de la insatisfacción mostrada por los alumnos o grupos de interés y se evalúa si existe o no responsabilidad, esta evaluación tiene plazo determinado de acuerdo a la actuación de la investigación para declararse fundada o infundada.</p> <p>La <u>queja y/o reclamo es evaluada infundada en los siguientes casos:</u> Después de investigarse, no hay ningún compromiso contractual o convenios con los estudiantes o grupos de interés. 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 <u>queja y/o reclamo sea evaluada fundada</u>, se procede a la solución del reclamo. El responsable del tratamiento de acuerdo al tipo de queja y/o reclamo procede a desarrollar la investigación del caso.</p>	<p style="text-align: center;">N/A</p>	<p style="text-align: center;">3</p>	<p style="text-align: center;">X</p>
TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS	<p style="text-align: center;"> Tribunal de Honor Universitario ó Secretaría Técnica ó Asesor Legal </p>	<p>El responsable de la atención de la queja y/o reclamo realiza las acciones definidas para el tratamiento del caso, para posteriormente declararlo fundado o infundado y comunicar al área usuaria que realizó el reclamo.</p>	<p style="text-align: center;">N/A</p>	<p style="text-align: center;">4</p>	<p style="text-align: center;">X</p>





UNIVERSIDAD
NACIONAL AUTÓNOMA
ALTOANDINA DE TARMA

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y
RECLAMOS

CÓDIGO: PT-PE2-05

VERSIÓN: 0

VIGENCIA: A partir del 10 de
noviembre del 2022

PAGINA 10 de 11

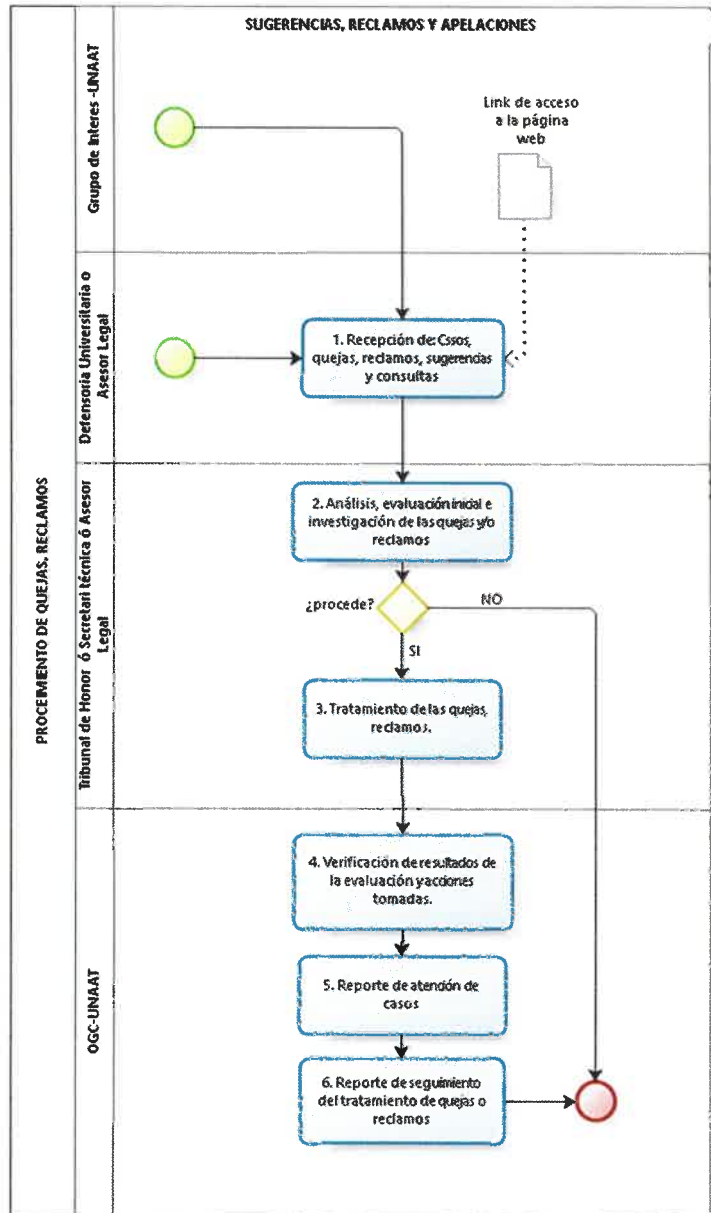
4	REPORTE DE ATENCIÓN DE CASOS	Tribunal de Honor Universitario ó Secretaría Técnica ó Asesor Legal	Son responsables de reportar a la OGC de manera trimestral la atención y estado de los casos que se hayan presentado.	Informes de reporte trimestral	5	N/A
5	VERIFICACIÓN DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y ACCIONES TOMADAS	OGC-UNAAT	El JOGC verifica de manera trimestral si los casos de quejas, reclamos han sido cerrados, hasta la comunicación de resultados a la parte interesada.	e-mails de resolución de quejas y reclamos	6	X
	REPORTE DE SEGUIMIENTO DEL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	OGC-UNAAT	El OGC reporta de manera trimestral mediante el reporte de gestión (RE-PE2.1-04), el seguimiento al tratamiento de quejas y reclamos.	RE-PE2.1-04	FIN DEL PROCESO	X



7. REGISTROS

- RE-PE2.1-04. Reporte de gestión (Quejas y reclamos)

8. DIAGRAMA DE FLUJO



9. ANEXOS

N/A