



## 1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo establecer los lineamientos para el registro y respuesta de los reclamos y quejas ingresados en el Libro de Reclamaciones.

## 2. ALCANCE

Aplica a Postulantes, Alumnos (Pregrado, EPE y Postgrado), Egresados, Padres o Apoderados y cualquier otra persona que tenga una relación de consumo con la UPC.

## 3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- 3.1. **Ley 29571-** Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 3.2. **D.S. 011 2011-PCM** Decreto Supremo que aprueba el reglamento del libro de reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 3.3. **D.S. 006-2014-PCM** Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor
- 3.4. **D.S. 058-2017-PCM** Modifican el reglamento del libro de reclamaciones del código de protección y defensa del consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011- PCM

*(En función del reclamo recibido el Analista de Gestión de Reclamos puede hacer la consulta a cualquiera de los siguientes documentos)*

- 3.5. **SICA-REG-00** Estatuto Universitario - Reglamento General UPC
- 3.6. **INV-COD-1** Código de ética en la investigación científica de la UPC
- 3.7. PRE - UPC
- 3.8. **SICA-REG-03** Reglamento de estudios del ciclo de preparación **UPC**
- 3.9. **SICA-REG-26** Reglamento de disciplina de alumnos
- 3.10. **SICA-REG-01** Reglamento administrativo académico
- 3.11. **SICA-REG-02** Lineamientos para emisión de carta de permanencia
- 3.12. **SICA-REG-05** Reglamento de estudios
- 3.13. **SICA-REG-06** Reglamento general de grado académico de bachiller y título profesional
- 3.14. **SICA-REG-09** Requisitos de inglés en la UPC
- 3.15. **SICA-REG-13** Reglamento para el uso de los sistemas de información
- 3.16. **SICA-REG-14** Reglamento de aulas, laboratorios y equipos
- 3.17. **SICA-REG-18** Reglamento de estudios - EPE
- 3.18. **SICA-REG-19** Reglamento de uso de los servicios del centro de información
- 3.19. **SICA-REG-22** Normas del centro universitario de salud UPC
- 3.20. **SICA-REG-26** Reglamento de disciplina de alumnos



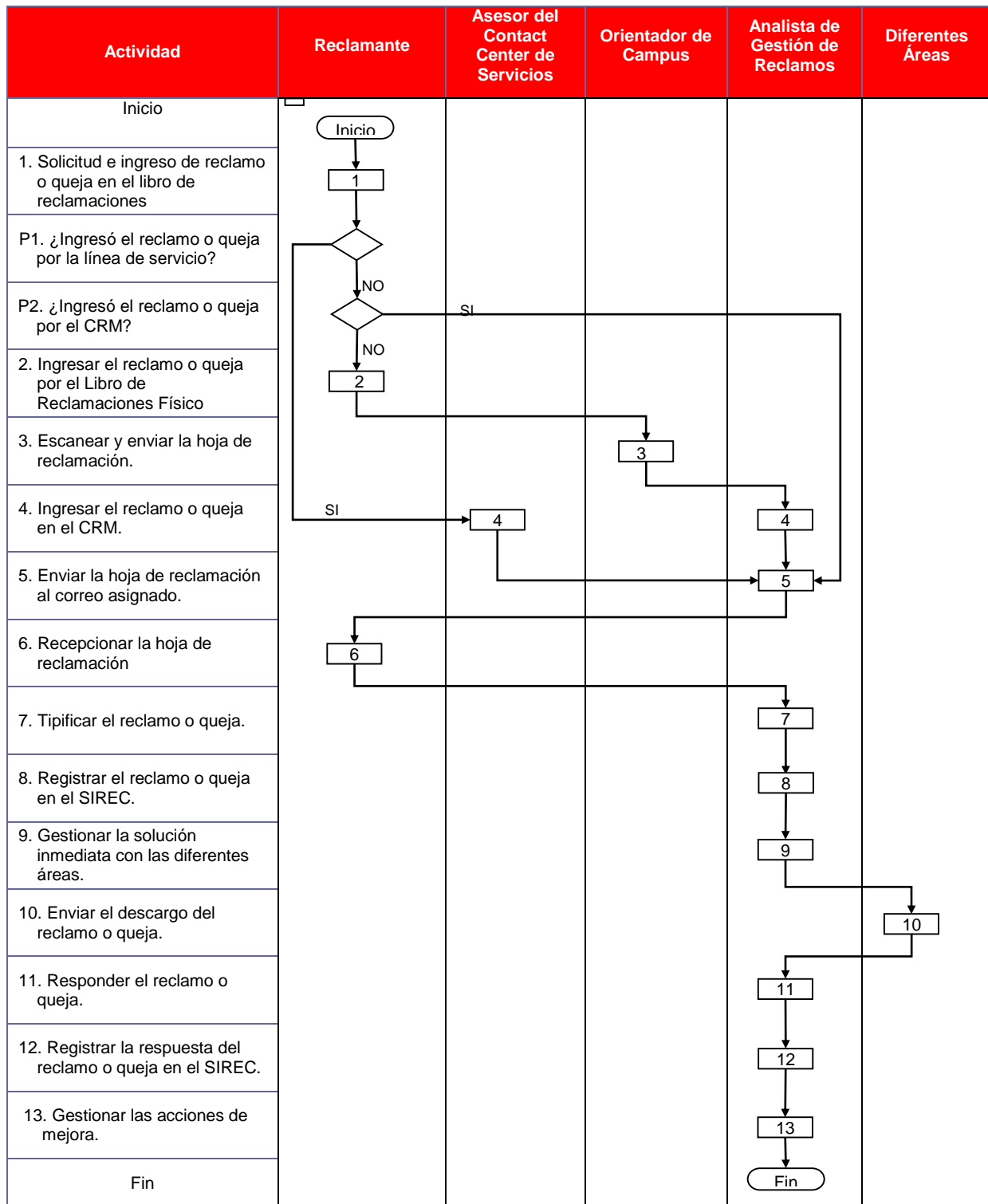
- 3.21. **SICA-PYL-08** Política de admisión de pregrado
- 3.22. **MAT-PYL-01** Lineamientos de convalidación de asignaturas
- 3.23. **MAT-PYL-02** Lineamientos de carga académica en pregrado EPE
- 3.24. **SICA-P-06** Procedimiento de prácticas pre profesionales y profesionales
- 3.25. **SICA-P-07** Procedimiento de prácticas pre profesionales y SECIGRA - facultad de derecho
- 3.26. **SICA-P-08** Procedimiento de internado de la carrera de psicología
- 3.27. **SICA-P-09** procedimiento de obtención de créditos extraacadémicos-
- 3.28. Requisitos beca de honor
- 3.29. **SAA-ATA-I-02** Lineamientos para la entrega de documentos del alumno a apoderados o terceros

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. **CRM:** Es una herramienta en el que se registra y responden las quejas o reclamos ingresados por el Libro de Reclamaciones de los postulantes, alumnos, egresados, padres de familia y/o apoderado.
- 4.2. **INDECOPI:** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- 4.3. **Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual provisto por la UPC en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos.
- 4.4. **Reclamante:** Postulantes, alumnos, egresados, padres de familia y/o apoderado; así como cualquier otra persona que se encuentre expuesta a una relación de consumo con UPC.
- 4.5. **Reclamo:** Se produce cuando no está conforme con el producto adquirido o servicio brindado. El proveedor (UPC) tiene la obligación de darle una respuesta. Por ejemplo: una disconformidad por la calidad de un producto, consumos no reconocidos, publicidad engañosa, etc.
- 4.6. **Queja:** Es una disconformidad frente a una mala atención del proveedor, pero que no guarda relación directa con el producto o servicio adquirido, como por ejemplo, la mala atención.
- 4.7. **Orientador de Campus:** Persona responsable en campus de orientar a los alumnos sobre los canales de atención adecuados, registrar reclamos/ quejas y administrar el libro de reclamaciones físico en el campus.
- 4.8. **SIREC:** Sistema "Controla tus reclamos".



5. PROCEDIMIENTO



Aprobado por:  
V°B° Director Legal, de cumplimiento y Secretario General / Director General de Operaciones, Servicios y Calidad Institucional

Fecha:  
24/07/2018

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES****Generalidades:**

La UPC pone disposición el Libro de Reclamaciones al Reclamante para que registre su reclamo o queja. La formulación de un reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones no supone limitación alguna para que los Reclamantes 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.

La vía oficial para el ingreso de reclamos o quejas es por la línea de servicio al 630 3333 opción 4, o con el Orientador de Campus o a través del Libro de Reclamaciones Físico, que se encuentra en las garitas de Seguridad de los cuatro campus (Villa, San Miguel, San Isidro y Monterrico), en el CUS y Studio 214.

**1. Solicitud e ingreso de reclamo o queja por el Libro de Reclamaciones**

El Reclamante solicita y registrar su reclamo o queja, tomando en cuenta la siguiente información, tanto en el Libro de Reclamaciones físico, por la Línea de Servicio o por el Orientador de Campus:

- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor reclamante.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del reclamante, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Detalle de la reclamación o queja.

En caso el reclamante no consigne como mínimo esta información, se considerará como no presentada la queja o reclamo. De acuerdo al Art. 5 del Decreto Supremo N 011-2011-PCM.

**Aprobado por:**

V°B° Director Legal, de cumplimiento y Secretario General / Director General de Operaciones, Servicios y Calidad Institucional

**Fecha:**

24/07/2018

**P1. ¿Ingresó el reclamo o queja por la Línea de Servicio?**

Si el Reclamante ingresa la queja o reclamo por la Línea de Servicio al 6303333 opción 4, continúa no la actividad #4.

Si por el contrario NO usa la línea de servicio, continúa con la actividad #P2.

**P2. ¿Ingresó el reclamo o queja por el CRM?**

En caso el Reclamante NO haya ingresado su reclamo o queja por la Línea de Servicio la puede hacer con el Orientador de Campus o por el Libro de Reclamaciones Físico. Continúa con la actividad #2.

Si realizó el reclamo por el CRM, prosigue la actividad #5.

**2. Ingresar el reclamo o queja por el Libro de Reclamaciones Físico**

El Reclamante, si desea puede ingresar su reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones Físico que se encuentre en garita de Seguridad o con el Orientador de Campus.

En el Libro de Reclamaciones Físico por cada reclamo o queja cuenta con tres hojas (consumidor, proveedor e INDECOPI), entregándole al Reclamante la hoja que indica "Consumidor".

Es responsabilidad del Orientador de Campus, revisar el stock de las hojas de reclamación en el Libro de Reclamaciones Físico, en caso se terminen las hojas de reclamaciones este deberá coordinar con el Gerente o Jefe de Operaciones y Servicios de Campus para gestionar el abastecimiento del Libro de Reclamaciones Físico

**3. Escanear y enviar la hoja de reclamación.**

El Orientador de Campus, debe escanear la hoja de reclamación y enviarla al Analista de Gestión de Reclamos, al día siguiente útil de ingresado el reclamo o queja.

**4. Ingresar el reclamo o queja en el CRM.**

**4.1. Reclamo o queja ingresado por Asesor del Contact Center de Servicios:** El Asesor del Contact Center de Servicios, intenta resolver el reclamo o queja en primera instancia, en caso no proceder, el Reclamante puede optar por ingresar el reclamo o queja. En caso proceder y si el Reclamante igual desea ingresar el reclamo o queja, puede hacerlo, y el Asesor, enviará al Analista de Gestión de Reclamos la solución del mismo.



El Asesor del Contact Center de Servicios, registra toda la información indicada en el ítem # 1 con ayuda del Reclamante. Al finalizar el registro en el CRM, el Asesor lee el reclamo o queja y solicita la confirmación del mismo, al Reclamante.

**4.2. Reclamo o queja ingresado por el Orientador de Campus:** Al inicio de su horario laboral, se debe acercar a garita de Seguridad de su campus a recoger el Libro de Reclamaciones Físico, revisarlo y en caso de haber reclamos registrados, los debe escanear y enviar al Analista de Gestión de Reclamos. En caso hayan hojas de reclamaciones anuladas reporta al Analista de Gestión de Reclamos.

Con apoyo del Orientador de Campus, el Reclamante puede ingresar su reclamo o queja por el CRM, completando toda la información indicada en el ítem # 1.

**4.3. Reclamo o queja ingresado por el Analista de Gestión de Reclamos:** Con ayuda de la hoja de reclamación enviada por el Orientador de Campus, el Analista de Gestión de Reclamos ingresa el reclamo o queja por el CRM, completando los puntos del ítem # 1.

#### 5. Enviar la hoja de reclamación

En los casos de haber ingresado el reclamo o queja por la Línea de Servicios o con el Orientador de Campus, el Analista de Gestión de Reclamos, descarga la hoja de reclamación del CRM y la envía por el buzón de [reclamos@upc.pe](mailto:reclamos@upc.pe), al correo indicado por el Reclamante, en un plazo máximo de 2 días útiles.

#### 6. Recepcionar la hoja de reclamación

El Reclamante recibe la hoja de reclamación de su reclamo o queja en el correo asignado en un máximo de 2 días útiles, contados desde que ingresó su reclamo o queja.

#### 7. Tipificar el reclamo o queja

El Analista de Gestión de Reclamos, analiza y tipifica el reclamo o queja en el archivo Excel "**Consolidado de Reclamos**".

#### 8. Registrar el reclamo o queja en el SIREC

El Analista de Gestión de Reclamos, registra el reclamo o queja en la plataforma SIREC, de acuerdo a lo estipulado por INDECOPI.

**9. Gestionar la solución inmediata con las diferentes áreas**

Seguidamente, el Analista de Gestión de Reclamos, analiza y coordina con los responsables de las áreas involucradas, el reclamo o queja presentado, con el fin de brindar la respuesta adecuada al Reclamante.

En un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha en que se interpuso el reclamo o queja, el Analista de Gestión de Reclamos da respuesta a la solicitud de reclamación por el aplicativo CRM y este enviara automáticamente un correo con la respuesta al Reclamante.

Si por determinadas circunstancias el reclamo o queja no se puede brindar una respuesta definitiva en el plazo de 30 días calendario, se debe remitir en dicho periodo un pedido de prórroga al consumidor de hasta treinta (30) días calendario adicionales como máximo.

**10. Enviar el descargo del reclamo o queja**

Los responsables de las áreas involucradas de acuerdo al reclamo o queja presentada y el análisis realizado, envían el descargo del reclamo o queja para que el Analista de Gestión de Reclamos pueda responder.

**11. Responder el reclamo o queja**

El Analista de Gestión de Reclamos, con los descargos de las áreas involucradas y de acuerdo a los Reglamentos UPC elabora la respuesta de la queja o reclamo y da respuesta al Reclamante desde el aplicativo del CRM.

**12. Registrar la respuesta del reclamo o queja en la plataforma SIREC**

Después de enviada la respuesta al Reclamante el Analista de Gestión de Reclamos, ingresa la respuesta del reclamo o queja en la plataforma SIREC.

**13. Gestionar las acciones de mejora**

En caso de recibir reclamos reiterativos para un mismo evento, el Analista de Gestión de Reclamos, genera una reunión con las áreas involucradas para evaluar los casos y tomar acciones correctivas.



El Analista de Gestión de Reclamos, organiza Comités, invitando a las áreas involucradas para implementar planes de acción, que eliminen las causas raíz de los principales motivos de reclamos.

**6. APENDICES**

- Consideraciones ante INDECOPI

**7. REGISTROS**

- Libro de reclamaciones (físico / línea de servicio)
- Consolidado de reclamos.

| <b>Aprobado por:</b>  |   | <b>Fecha:</b> |
|---|---|---------------|
| Diego Vega<br><b>Director Legal, de<br/>Cumplimiento y Secretario<br/>General</b> | Javier Bustamante<br><b>Director General de<br/>Operaciones, Servicio y<br/>Calidad Institucional</b> | 24/07/2018    |



**CONSIDERACIONES ANTE INDECOPI**

El Director Legal de Cumplimiento y Secretario General, remite las copias de las hojas de reclamaciones a INDECOPI cuando este se lo solicite en el plazo establecido en el requerimiento efectuado por la autoridad administrativa, el cual no puede ser menor a tres (3) días hábiles, bajo apercibimiento de ser sancionado conforme a lo previsto en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya. En el caso que INDECOPI requiera las copias de las hojas de reclamaciones al momento de efectuar una verificación, la documentación deberá ser entregada en ese momento sin dilación. Para ello se coordinará con el Área de Gestión de Reclamos.

Para dar cumplimiento a esta obligación podrá remitir en forma virtual las hojas de reclamaciones o el Libro de Reclamaciones de naturaleza física, a la dirección electrónica que se informará en la página web del INDECOPI: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe), sin perjuicio de la facultad del INDECOPI de fiscalizar posteriormente la veracidad de la información proporcionada. En el caso del Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberán remitir al INDECOPI las Hojas de Reclamaciones respectivas a la dirección electrónica que se informará en la página web del INDECOPI: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe).

En caso de pérdida o extravío de alguna hoja de reclamación o del Libro de Reclamaciones, el Gerente o Jefe de Operaciones y Servicios de Campus de UPC, deberá comunicar sobre ello al representante legal de la UPC, para informar a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho.