



UNSA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

PROCEDIMIENTO: PR-PS08.03-02

VERSIÓN: 1.0

SECRETARÍA GENERAL

N° Copia	Copia asignada a:

Elaborado por: Cargo: Secretario General Fecha: 01.06.2020	Firma:
Revisado por: Cargo: Jefa de la Oficina Universitaria de Calidad Fecha: 06.07.2020	Firma:
Aprobado por: Cargo: Rector de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa Fecha: 10.07.2020	Firma:

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Sección	Descripción del cambio	Versión	Fecha	Responsable

1. Proceso relacionado	PG-PS08.03.02 Gestión de quejas, reclamos, sugerencias y satisfacción al ciudadano		
2. Objetivo	Determinar las actividades requeridas para la atención de desviaciones que generen quejas, reclamos y sugerencias producto del servicio y desempeño en la UNSA.		
3. Alcance	Se inicia con la presentación de la queja en la oficina de defensoría universitaria de manera verbal, y concluye con el seguimiento correspondiente.		
4. Base normativa	1) Estatuto de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa		
	2) Modelo Educativo UNSA.		
	3) Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (D.S. N° 011-2011-PCM) y sus modificatorias		
5. Siglas y definiciones	1) UNSA: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.		
6. Requisitos para iniciar el procedimiento:			
Descripción del Requisito		Fuente	
<ul style="list-style-type: none"> Quejas, reclamos, y sugerencias generadas por el ciudadano 		<ul style="list-style-type: none"> Ciudadano 	
7. Actividades			
N°	Descripción de la actividad	Unidad	Responsable
1	Presentar la queja en la Oficina de Defensoría Universitaria de manera verbal.	Escuela Profesional	Interesado
2	Atender al pedido del interesado, brindando un Formulario "Trámite en la Defensoría Universitario"	Defensoría Universitaria	Secretaria
3	Registrar información en el F-PS08.03-01 Formato "Trámite en la Defensoría Universitario" y entregar a la Secretaria de la Defensoría.	Escuela Profesional.	Interesado
4	Recepcionar el F-PS08.03-01 Formato llenado, registra y pone en conocimiento al Defensor Universitario.	Defensoría Universitaria.	Secretaria
5	Revisar y evaluar el caso presentado en coordinación con el Abogado de la Oficina de Defensoría Universitaria. Si es de su competencia, continúa con la siguiente actividad, caso contrario continúa con la actividad N° 18.	Defensoría Universitaria.	Secretaria
6	Establecer la actividad que se va a realizar en coordinación con el Abogado de la oficina de Defensoría Universitaria.	Defensoría Universitaria	Defensor Universitario
7	Asignar a un Asistente Legal para proyectar los documentos que correspondan y las diligencias que sean previstos por parte del Abogado y Defensor Universitario.	Defensoría Universitaria	Defensor Universitario
8	Solicitar con Oficio a la oficina competente sobre el hecho que se desea esclarecer.	Defensoría Universitaria	Abogado
9	Entregar todos los documentos recopilados del caso investigado al Defensor Universitario.	Defensoría Universitaria	Abogado
10	Revisar los documentos con el apoyo del Abogado de la Oficina de Defensoría universitaria.	Defensoría Universitaria	Defensor Universitario

	Si es de competencia continúa con la siguiente actividad, caso contrario continúa con la actividad N° 18.		
11	Solicitar a los Asistentes Legales para que puedan proyectar la solución. Si el caso, es solucionable por la Defensoría, continúa con la siguiente actividad, caso contrario continúa con la actividad N° 18	Defensoría Universitaria	Defensor Universitario
12	Remitir un Oficio a la Autoridad Competente con el visto bueno del Defensor Universitario y Abogado.	Defensoría Universitaria	Abogado
13	Realizar un Informe Defensorial y remitir a la autoridad competente con el visto bueno del Defensor Universitario y Abogado.	Defensoría Universitaria	Abogado
14	Recepcionar opinión de la Autoridad Competente y agregar a la Carpeta Defensorial de quejas y reclamos.	Defensoría Universitaria	Abogado
15	Coordinar con el interesado una reunión para comunicar el resultado de las investigaciones y atención de su queja	Defensoría Universitaria	Abogado
16	Desarrollar la reunión con el interesado para comunicar el resultados de las investigaciones y atención de su queja	Defensoría Universitaria	Defensor Universitario
17	Registrar la apreciación del interesado en la carpeta defensorial de quejas y reclamos, archivar el expediente y culmina el procedimiento.	Defensoría Universitaria	Abogado
18	Remitir a una Autoridad Competente para su solución	Defensoría Universitaria	Defensor Universitario
19	Realizar seguimiento y retorna a la actividad 13	Defensoría Universitaria	Abogado
8. Documentos que se generan:			
1) F-PS08.03-01 Formato Trámite en la Defensoría universitaria			
9. Anexos			
Anexo N° 01:	Diagrama de proceso relacionado.		
Anexo N° 02:	Diagrama del procedimiento.		