

PROTOCOLO DE ATENCION DE RECLAMOS A TRAVES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Los Olivos, enero 2024

Los miembros de la comunidad universitaria, o terceros, pueden ingresar quejas o reclamos en caso consideren que se les ha brindado un mal servicio.

Para ello el protocolo es el siguiente:

1.- El consumidor reclamante accede a la plataforma del Libro de Reclamaciones, en el siguiente enlace de la página web: <https://intranet3.ucss.edu.pe/defensuniv/libro-reclamaciones/registrar-reclamo.aspx>

2.- Ingresado el reclamo, la plataforma emite de manera inmediata una alerta a los correos de los administradores del Libro de Reclamaciones avisando del ingreso de un reclamo.

3.- Los administradores verifican que el formato cuente con la información obligatoria: datos de identificación y contacto del consumidor reclamante y detalle del reclamo o queja.

4.- Se verifica si el caso es un Reclamo (disconformidad relacionada directamente con los productos o servicios) o Queja (malestar respecto a la atención al cliente o calidad del servicio).

5.- Se determina el área responsable de la atención del reclamo (en caso que el consumidor reclamante haya señalado un área errada)

6.- Se deriva el reclamo (con los archivos probatorios que haya podido adjuntar el consumidor reclamante) al área responsable de la atención del reclamo, sea ésta un área comercial, administrativa o académica, mediante correo adjuntando la copia del reclamo y los medios probatorios presentados por el consumidor reclamante.

7.- En el correo de remisión del reclamo se le indica al área responsable de su atención que:

- tienen quince (15) días hábiles para atender el reclamo, de acuerdo a ley, señalándole que el plazo es de estricto cumplimiento.
- Deben comunicarse con el consumidor reclamante directamente para la atención del reclamo.
- Deben evaluar los hechos, revisa los antecedentes, normativas internas y busca pruebas que sustenten o desvirtúen el reclamo.
- Luego de atendido el reclamo, deben emitir el Informe y/u oficio correspondiente dirigido al Libro de Reclamaciones.

8.- El área responsable debe redactar su descargo explicando técnicamente lo sucedido, la atención que se le dio al reclamante y las medidas correctivas (de ser el caso) que se han tomado.

9.- Dicho Informe u oficio debe ser remitido al correo del Libro de Reclamaciones.

10.- Los administradores del Libro de Reclamaciones monitorearán los plazos de respuesta de las áreas responsables de la atención de los reclamos.

11.- Los Administradores del Libro de Reclamaciones revisan el descargo remitido verificando que éste sea claro, formal y se especifique la forma de atención y solución brindada al reclamo.

12.- Se procede a ingresar el informe y/u oficio en el Libro de Reclamaciones.

13.- Una vez ingresado el Informe y oficio se da por cerrada la atención en el Libro de Reclamaciones, emitiéndose una notificación automática al consumidor reclamante con la respuesta brindada por el área responsable.

14.- Los reclamos presentados se encuentran archivados en la plataforma del Libro de Reclamaciones.

Carla María Bio Gaidolfi
Secretario General
Universidad Católica Sedes Sapientiae

