UNIVERSIDAD PRIVADA
LEONARDO DA VINCI

Resolución N° 053-2016-UPD/R

Trujillo, 07 de Noviembre de 2016

VISTOS, y;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci que en su Artículo 74º inciso 4 señala como una de las funciones del Rector, de acuerdo a la normatividad vigente: Ejecutar los acuerdos y políticas adoptadas por la Junta General de Accionistas y el Directorio, en lo que corresponde.

Que, habiendo recibido la propuesta de la Responsable de la Defensoría Universitaria, Lic. Gissella Malpartica Chuquilín, sobre las modalidades y proceso de pedidos de información, atención de denuncias, reclamos y/o sugerencias mediante Oficio Nº 01-2016-UPD/DU con fecha 04 de noviembre del 2016.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- **APROBAR** las modalidades y procesos de información en la atención de pedidos de información, denuncias, reclamos y/o sugerencias presentadas por la Responsable de la Defensoría Universitaria para iniciar el procedimiento en la atención a los usuarios.

ARTÍCULO SEGUNDO.- **APROBAR** el diagrama de flujo correspondiente al Proceso de Atención de la Oficina de la Defensoría Universitaria y su publicación respectiva en el portal web rpara conocimiento de los usuarios de la Universidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD PRIVADA LEONARDO DA VINCI - UPD - RECTOR

Dr. Víctor Carlos Sabana Gamarra
Presidente de la Comisión Organizadora
Universidad Privada Leonardo Da Vinci

UNIVERSIDAD PRIVADA LEONARDO DA VINCI - UPD - SECRETARIA GENERAL

Ing. Adela Carina Rodríguez Paredes
Secretaria General
Universidad Privada Leonardo Da Vinci

DISTRIBUCIÓN:

- Directorio
- Dirección de Carreras y Asuntos Académicos
- Vicepresidencia Académica

UPD

Universidad Privada
Leonardo Da Vinci

PROCESO PARA LA ATENCIÓN DEU

Aprobado por Resolución N° 053-2016-UPD/R
07.11.2016

PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA

1. El interesado presenta la solicitud de pedido de información, queja, reclamo y/o sugerencia a la Defensoría Universitaria a través de la web, teléfono, libro de reclamaciones o de manera personal en la oficina ubicada en la Av. España Nº 163.
2. El Defensor Universitario registra en un plazo no mayor de 24 horas la solicitud de manera precisa, coherente, asignándole una numeración al caso presentado y comunica el inicio de la atención al correo electrónico consignado por el interesado.
3. El DEU analiza la solicitud para establecer si procede o no la solicitud. En caso que no proceda orientara al interesado para acudir a la vía pertinente.
4. El tiempo máximo de atención será no mayor de 30 días hábiles. En caso de requerir mayor tiempo debe ser comunicado al usuario de manera previa al correo electrónico consignado por este.
5. Establece las coordinaciones para viabilizar la solución del caso con acta correspondiente.
6. Comunica al correo al usuario la solución del caso al correo electrónico consignado por este.
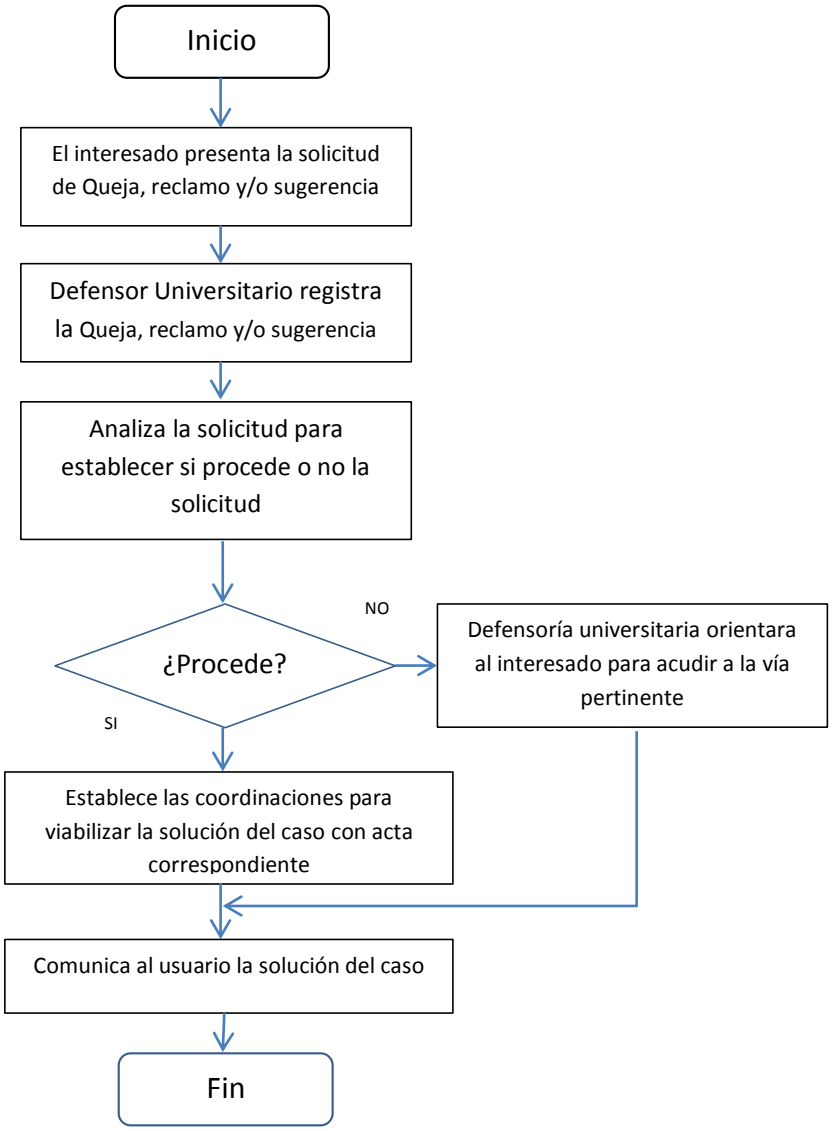
DIAGRAMA DE FLUJO