

Gestión de Quejas y Reclamos

Elva De Los Rios

Coordinadora de Defensoría Universitaria

Experiencia del Estudiante

QUEJA

RECLAMO



QUEJA

Descontento de algo, que no tiene relación con los productos o servicios que entrega la organización.

RECLAMO

Disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos

Posibles vías:



Especificaciones

1. Notificar a las áreas involucradas con la incidencia
2. La respuesta del área involucrada no debe exceder las 48 horas hábiles
3. Los correos de coordinación deben tener copiados a todas las personas involucradas
4. Cerrar el reclamo en un plazo de 7 días hábiles (meta del área).
5. Reclamos de Indecopi, direccionarlos al área de Defensoría Universitaria.
6. Norma CRS, se ubica en carpeta de: *Procesos UPN/2. Procesos Principales/Gestión Integral del Estudiante/Procedimientos/Gestión de Quejas y Reclamos.*

Libros de Reclamaciones Virtual



VER MÁS

CONÓCENOS ▾

VER MÁS

ADMISION ▾

FACULTADES ▾

WORKING ADULT ▾

VER MÁS

POSTGRADO ▾

INVESTIGACIÓN ▾

SERVICIOS ▾

NO

CONÓCENOS

TRABAJA CON NOSOTROS

WORKING ADULT

POSTGRADO

CAMPUS


CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

MAPAS DE ACCESIBILIDAD

MIMUNDO@UPN

CONTÁCTANOS

LIBRO DE RECLAMACIONES

 Libro de Reclamaciones

Estudiantes

Servicios

Facultad de Arquitectura y Diseño

Facultad de Salud

Facultad de Comunicaciones

Facultad de Derecho y CC.PP.

Facultad de Ingeniería

Facultad de Negocios

MiMundo

Mi Vida

Egresados

Servicios para Egresados

Portal de Empleo

Orientación Laboral

Mi Vida como Egresado

Escuela de Postgrado

Padres

Portal Padres

Mentoría

Orientación Vocacional

Blogs UPN

Contáctanos





LIBRO VIRTUAL DE RECLAMACIONES

Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Universidad Privada del Norte cuenta con un Libro de Reclamaciones Virtual a tu disposición. Ingresar una queja o reclamo aquí.

 Para iniciar tu registro por favor identificate

Estudiante

Padre o Apoderado

Egresado

Publico General

 Continuar

Identificación del Consumidor Reclamante

Nombres

Apellido Paterno

Apellido Materno

DNI / CE

Teléfono o Celular

E-mail

Departamento / Provincia / Distrito

Dirección

Soy mayor de Edad

Apoderado

Identificación del Bien Contratado

Servicio

Producto

Tipo

RECLAMO: Disconformidad relacionada a productos y servicios brindados por UPN

QUEJA: Malestar o descontento respecto a la atención recibida por parte del personal UPN

Sede / Área

Sede

SELECCIONE

Unidad de Negocio

Selecione

Área

Selecione

Detalle

Descripción (8000 caracteres como máximo)

N° Caracteres: 0



LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	11	5	2017	
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE SAC				
AV. DEL EJÉRCITO 920 - URB. EL MOLINO, TRUJILLO				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE:				
DOMICILIO:				
DNI/CE:	47188961	TELÉFONO/E-MAIL:		
PADRE O MADRE:				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO	X	DESCRIPCION: Servicios Educativos		
SERVICIO				
3. DETALLE DE LA RECLAMACION			RECLAMO	X
DETALLE			QUEJA	
4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
DETALLE				
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios			Queja: Disconformidad no relacionada a los productos; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.	

Bienestar Universitario

Registro de Incidencias

Fecha: _____

Nombre: _____

Código: _____ Teléfono: _____

Carrera: _____

Correo electrónico: _____

Incidencia Presentada:

Sugerencia
Consulta
Reclamo

Descripción:

.....
Firma estudiante

DNI:

Ticket de atención: _____

Registro de Incidencias