	<i>Guía de ayuda para atención de quejas y reclamos</i>	Código	DAE-002
		Versión	V.1.0
		Fecha de Aprobación	06/11/2024
		Nº Página	1 de 8



SAN JUAN BAUTISTA

UNIVERSIDAD PRIVADA



Guía de ayuda para atención de quejas y reclamos

PREPARANDO EL CAMINO....

	Guía de ayuda para atención de quejas y reclamos	Código	DAE-002
		Versión	V.1.0
		Fecha de Aprobación	06/11/2024
		Nº Página	1 de 8

ÍNDICE

Contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. BASE NORMATIVA O LEGAL	3
4. PROCESO	3
4.1. Acceso	3
4.2. Llenado de formulario	4
4.3. Consideraciones	7
4.4. Recomendaciones	8
5. DEFINICIONES	8
5.1. Usuario	8
5.2. Queja	8
5.3. Reclamo	8

	Guía de ayuda para atención de quejas y reclamos	Código	DAE-002
		Versión	V.1.0
	Fecha de Aprobación	06/11/2024	
	Nº Página	1 de 8	

1. OBJETIVO

Proporcionar a los usuarios de la Universidad Privada San Juan Bautista S.A.C. una guía detallada e ilustrada de los pasos e instrucciones a seguir sobre el tratamiento de quejas y reclamos presentados acerca del servicio educativo de la Universidad Privada San Juan Bautista S.A.C, con la finalidad de brindar una respuesta adecuada y oportuna.

2. ALCANCE

El presente manual es de aplicación para todos los usuarios del servicio educativo y la Comunidad Estudiantil de la Universidad Privada San Juan Bautista S.A.C

3. BASE NORMATIVA O LEGAL

- Reglamento de Actividades Académicas - VRA-RE-10
- Texto Único de Procedimientos Académicos - VRA-FR-051
- Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales - VRA-RE-01

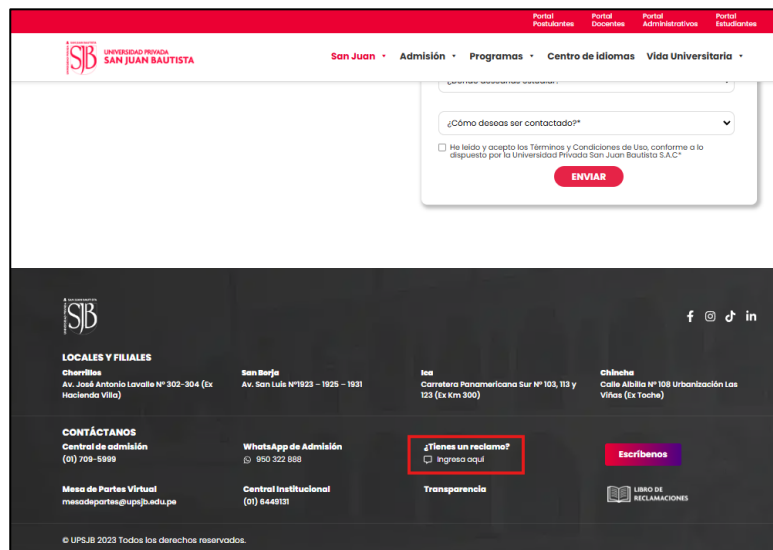
4. PROCESO


4.1. Acceso

El usuario debe ingresar a la página principal de la Universidad San Juan Bautista: <https://www.upsjb.edu.pe/>

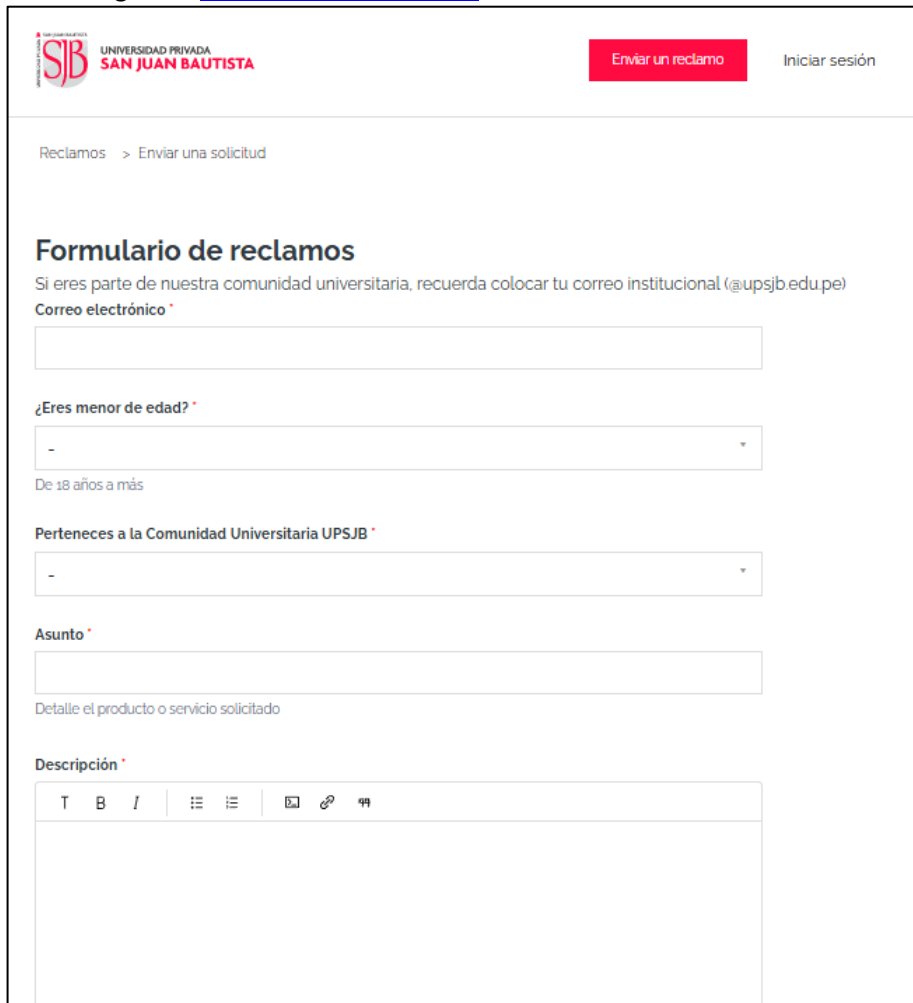


Desplazarse a la parte inferior hasta ubicar la opción "**¿Tienes un reclamo?**"



	Guía de ayuda para atención de quejas y reclamos	Código	DAE-002	
		Versión	V.1.0	
	Fecha de Aprobación	06/11/2024		
		Nº Página	1 de 8	

Serás dirigido al [formulario de reclamos](#)



Reclamos > Enviar una solicitud

Formulario de reclamos

Si eres parte de nuestra comunidad universitaria, recuerda colocar tu correo institucional (@upsjb.edu.pe)

Correo electrónico *

¿Eres menor de edad? *

De 18 años a más

Pertenece a la Comunidad Universitaria UPSJB *

Asunto *

Detalle el producto o servicio solicitado

Descripción *

T B I [List Icons] [Link Icon] [Image Icon]

4.2. Llenado de formulario

En el primer campo deberá completar con su correo institucional en caso pertenezca a la comunidad de la UPSJB, caso contrario deberá colocar un correo personal al cual debe de contar con acceso, ya que toda comunicación será notificada por este medio.



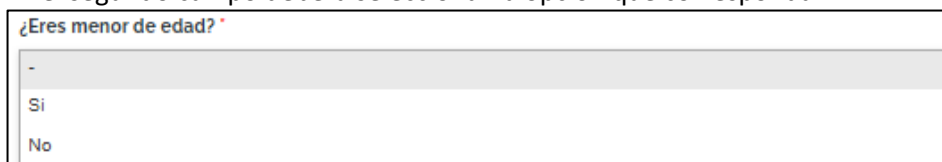
Reclamos > Enviar una solicitud

Formulario de reclamos

Si eres parte de nuestra comunidad universitaria, recuerda colocar tu correo institucional (@upsjb.edu.pe)

Correo electrónico *

En el segundo campo deberá seleccionar la opción que corresponda



¿Eres menor de edad? *

-

Si

No

	Guía de ayuda para atención de quejas y reclamos	Código	DAE-002
		Versión	V.1.0
		Fecha de Aprobación	06/11/2024
		Nº Página	1 de 8

De seleccionar menor de edad deberá completar los datos requeridos del responsable económico, debidamente declarado al momento de su matrícula:

Tipo de documento de su responsable económico * <input type="text" value="-"/> <small>Padre, madre o Tutor(a)</small>
Número DNI/CE de su responsable económico * <input type="text"/>
Apellidos y Nombres de responsable económico - (utilizar mayúsculas y sin tildes) * <input type="text"/>
Número de celular de responsable económico * <input type="text"/>
Correo electrónico de su responsable económico * <input type="text"/>

Debe de considerar que ya sea menor o mayor de edad debe completar sus datos y su número de DNI o Carnet de Extranjería.

Apellidos y Nombres (utilizar mayúsculas y sin tildes) * <input type="text"/> <small>Apellidos y Nombres del estudiante</small>
Número DNI o CE * <input type="text"/> <small>DNI/CE del Estudiante</small>

Luego deberá seleccionar si pertenece a la UPSJB (Pregrado, Posgrado, Internado, Segunda especialidad, Centro de Idiomas, Centro PRE, etc)

Pertenece a la Comunidad Universitaria UPSJB * <input type="text" value="-"/> <input type="text" value="Si"/> <input type="text" value="No"/>

En el caso que seleccione "Si" pertenece a la UPSJB deberás seleccionar la opción que corresponda y la Sede/Filial a la que pertenece.

Indica a qué Facultad-Escuela perteneces * <input type="text" value="-"/>

Seleccione local/filial * <input type="text" value="-"/> <small>Seleccione el local/filial a la que pertenece o donde se dio la incidencia</small>

	Guía de ayuda para atención de quejas y reclamos	Código	DAE-002
		Versión	V.1.0
		Fecha de Aprobación	06/11/2024
		Nº Página	1 de 8

En el caso que seleccione “NO” pertenecer a la UPSJB deberás indicar el Local/Filial en el que suscitó la incidencia.

Seleccione local/filial *

- Lima - Chorrillos
- Lima - San Borja
- Filial Ica
- Filial Chincha
- Lima Norte

Deberás detallar que tipo de incidente esta reportando, para ello debe considerar lo siguiente:

(1) **Queja:** Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o malestar o descontento respecto a la atención al público.

(2) **Reclamo:** Disconformidad relacionada a los productos o servicios.

Seleccione una opción respecto a su incidente a reportar *

-
- Queja
- Reclamo

En el campo “**Asunto**” de manera breve debe titular la incidencia que reporta

Asunto *

Detalle el producto o servicio solicitado

En la “**Descripción**” debe detallar toda información que sea relevante de su incidencia (fecha de suceso, área administrativa, autoridades académicas concedoras del caso, etc.)


Descripción *

T B I [List] [List] [Link] [Image] [Media]

En el campo “**¿Cuál es su pedido?**” deberá resumir en un máximo de 50 palabras lo que solicita como solución a su incidencia

¿Cuál es su pedido? *

Detalla brevemente la solución recomendada para su Queja o Reclamo. Máximo 50 palabras

	Guía de ayuda para atención de quejas y reclamos	Código	DAE-002
		Versión	V.1.0
		Fecha de Aprobación	06/11/2024
		Nº Página	1 de 8

A continuación, deberá dar conformidad de los datos brindados y aceptar los términos de Protección de los datos Personales de la Universidad Privada San Juan Bautista. Para revisar los términos de Protección de los datos Personales: <https://bit.ly/47DXrLA>

Al enviar este formulario, doy conformidad de la información proporcionada *

Acepto los términos de Protección de los datos Personales de la Universidad Privada San Juan Bautista *

Revise los términos de Protección de los datos Personales: <https://bit.ly/47DXrLA>

En “Archivos adjuntos” debe adjuntar toda evidencia (fotos, videos, capturas de pantallas, correos, etc). Se sugiere adjuntar todo en un archivo .pdf

Archivos adjuntos (opcional)

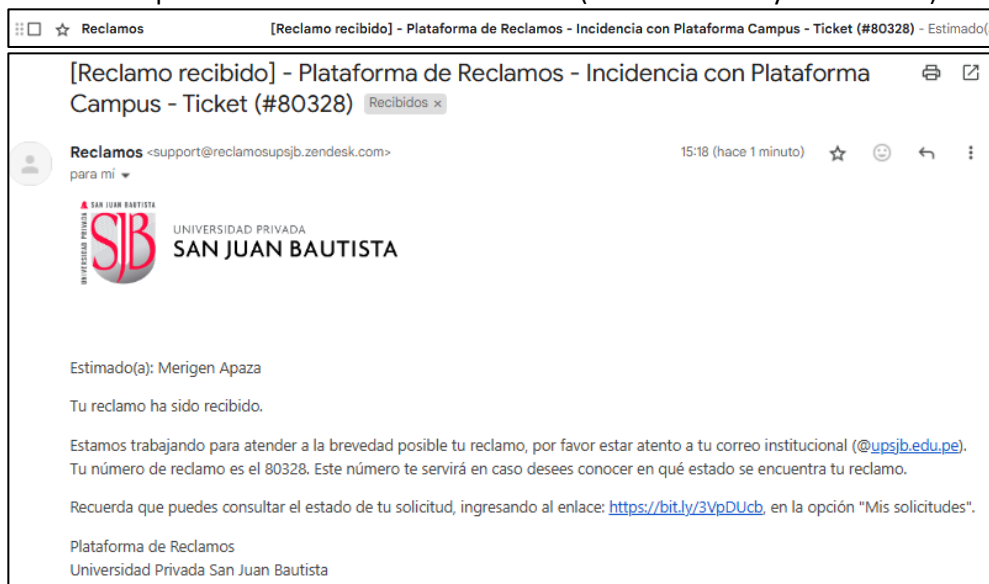
Agregue un archivo o suelte archivos aquí

Finalmente, una vez validado todos los campos seleccione el botón: “Enviar”



4.3. Consideraciones

- Al correo electrónico ingresado recibirá una notificación de confirmación de recepción de su formulario de reclamo. (borrar nombre y nº de ticket)



- Posterior a ello, debe estar alerta a toda notificación posterior ya que se realizarán las gestiones correspondientes del caso para brindarle la respuesta objetiva y oportuna.

	Guía de ayuda para atención de quejas y reclamos	Código	DAE-002
		Versión	V.1.0
		Fecha de Aprobación	06/11/2024
		Nº Página	1 de 8

4.4. Recomendaciones

- Tiene a su disposición la Plataforma de Servicio de Atención al Estudiante – SAE (<https://sae.upsjb.edu.pe/>), la cual brinda una base de conocimiento de los trámites y consultas más frecuentes.
- En nuestro Portal de Transparencia ubicado en la página web institucional encontrará las normativas vigentes en la institución. (<https://www.upsjb.edu.pe/transparencia/normas-y-reglamentos/>).

5. DEFINICIONES

5.1. Usuario

Es toda aquella persona (estudiante, familiar, visitante u otro) que haya recibido atención por la institución accediendo a los programas o participado de ellos de manera directa o indirecta.

5.2. Queja

Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o malestar o descontento respecto a la atención al público.

5.3. Reclamo

Disconformidad relacionada a los productos o servicios.