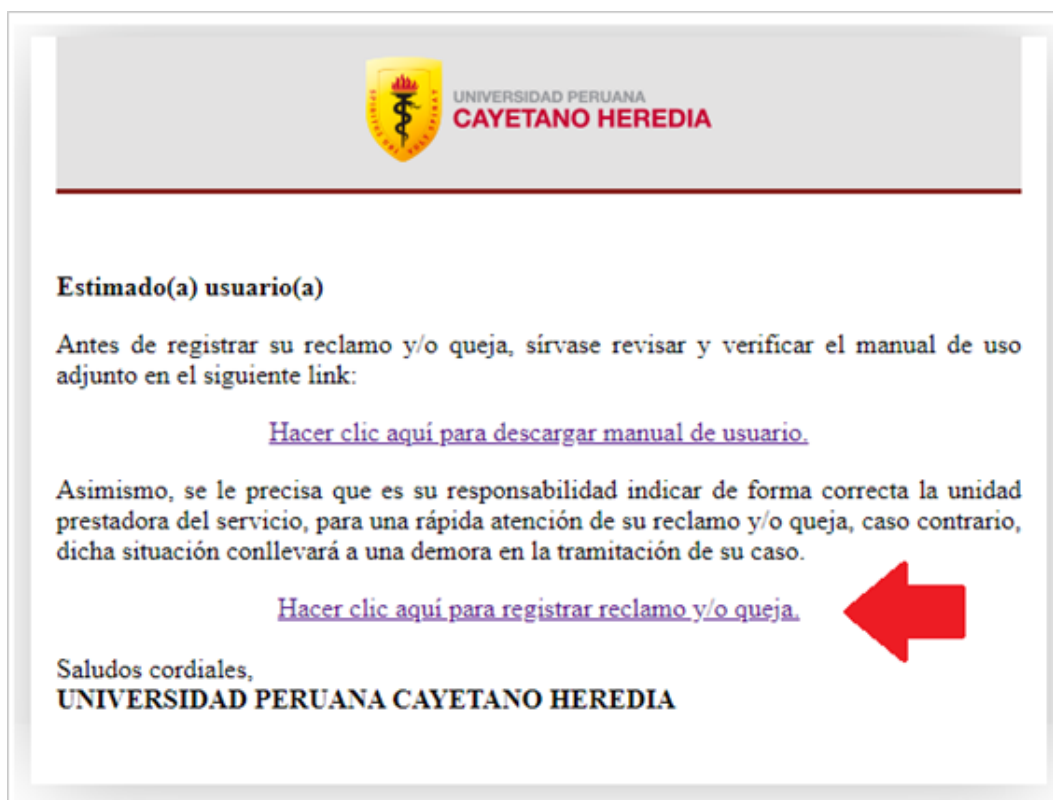





UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

LIBRO DE RECLAMACIONES **MANUAL DE USUARIO**

1. Para registrar un reclamo o queja, deberá hacer clic en el enlace como se muestra en la imagen:



 UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Estimado(a) usuario(a)

Antes de registrar su reclamo y/o queja, sírvase revisar y verificar el manual de uso adjunto en el siguiente link:

[Hacer clic aquí para descargar manual de usuario.](#)

Asimismo, se le precisa que es su responsabilidad indicar de forma correcta la unidad prestadora del servicio, para una rápida atención de su reclamo y/o queja, caso contrario, dicha situación conllevará a una demora en la tramitación de su caso.

[Hacer clic aquí para registrar reclamo y/o queja.](#)

Saludos cordiales,
UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

2. El sistema muestra la pantalla “LIBRO DE RECLAMACIONES”.



 UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

LIBRO DE RECLAMACIONES

Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor esta institución cuenta con un Libro de Reclamaciones virtual a su disposición.

Fecha de Emisión

Hoja de reclamación

UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA
RUC: 20110768151
Av. Honorio Delgado Nro. 430 Urb. Ingeniería San Martín de Porres Lima, Perú



3. Es obligatorio ingresar la información con símbolo “*” en la sección:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

* Campos requeridos

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

Tipo de Reclamante *

-Seleccionar-

Apellido Paterno * Apellido Materno * Nombres *

Apellido Paterno Apellido Materno Nombres

Tipo de documento * Numero de documento *

-Seleccionar- Numero de documento

Domicilio *

Domicilio

Pais * Departamento * Provincia * Distrito *

PERÚ LIMA LIMA -Seleccionar-

Teléfono * Email personal o institucional * Confirmar Email *

Teléfono Correo electrónico Correo electrónico

4. Deberá seleccionar “Tipo de Reclamante”:

Tipo de Reclamante *

-Seleccionar-

ESTUDIANTE
PADRE
TUTOR
VISITANTE

5. Deberá ingresar “Apellido Paterno”.

Apellido Paterno *

Apellido Paterno

6. Deberá ingresar “Apellido Materno”.

Apellido Materno *

Apellido Materno



7. Deberá ingresar “**Nombres**”.

Nombres *

8. Deberá seleccionar “**Tipo de Documento**”:

Tipo de documento *

-Seleccionar- ▼

CARNET DE EXTRANJERÍA
DNI
PASAPORTE

9. Deberá ingresar “**Número de Documento**”.

Numero de documento *

10. Deberá ingresar “**Domicilio**”.

Domicilio *

11. Deberá seleccionar “**Departamento**”.

Departamento *

-Seleccionar- ▼

CAJAMARCA
CALLAO
CUSCO
HUANCAVELICA
HUANUCO
ICA
JUNIN
LA LIBERTAD
LAMBAYEQUE
LIMA
LORETO
MADRE DE DIOS
MOQUEGUA
PASCO
PIURA
PUNO
SAN MARTIN
TACNA
TUMBES
UCAYALI



12. Deberá seleccionar “**Provincia**”.

Provincia *

-Seleccionar-

BARRANCA

CAJATAMBO

CANTA

CAÑETE

HUARAL

HUAROCHIRI

HUAURA

LIMA

OYON

YAUYOS

13. Deberá seleccionar “**Distrito**”.

Distrito *

-Seleccionar-

LIMA

ANCÓN

ATE VITARTE

BARRANCO

BREÑA

CARABAYLLO

CHACLACAYO

CHORRILLOS

CIENEGUILLA

COMAS

EL AGUSTINO

INDEPENDENCIA

JESÚS MARÍA

LA MOLINA

LA VICTORIA

LINCE

LOS OLIVOS

LURIGANCHO

LURÍN

MAGDALENA DEL MAR

14. Deberá ingresar “**Teléfono**”.

Teléfono *

Teléfono

15. Deberá ingresar “**Email personal o institucional**”.

Email personal o institucional *

Correo electrónico



16. Deberá ingresar “Confirmar Email”.

Confirmar Email *

Nota:

Se precisa que es su responsabilidad indicar de forma correcta el “Email personal o institucional”, para una rápida atención de su reclamo y/o queja, caso contrario, dicha situación conllevará a una demora en la tramitación de su caso.

Considerar que debe coincidir “Email personal o institucional” y “Confirmar Email”, caso contrario, al momento de hacer clic en el botón “Guardar”, el sistema no le permitirá guardar y mostrara el siguiente mensaje:

Error:

El correo personal no coincide con el correo de confirmación, verificar.

Aceptar

17. Para el caso de menores de edad deberá ingresar los **datos del padre, madre o apoderado:**

DATOS DEL PADRE, MADRE O APODERADO (Para el caso de menores de edad):

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombres

Domicilio

Email



18. Es obligatorio ingresar la información con símbolo “*” en la sección:

2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

Tipo de Atención * Programa * Fecha del Evento *

-Seleccionar- -Seleccionar- dd/mm/aaaa

Tipo de Moneda Monto a reclamar

-Seleccionar- 0,00

Descripción *

19. Deberá seleccionar “Tipo de Atención”:

Tipo de Atención *

-Seleccionar- ▼

BIEN
SERVICIO

20. Deberá seleccionar “Programa”:

Programa *

-Seleccionar- ▼

PREGRADO
POSGRADO
EDUCACIÓN CONTINUA
OTROS

21. Deberá seleccionar “Fecha del Evento”:

Fecha del Evento *

dd/mm/aaaa

enero de 2023 ↑ ↓

L	M	X	J	V	S	D
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

Borrar Hoy



22. Es opcional seleccionar “**Tipo de Moneda**”:

Tipo de Moneda

-Seleccionar-

DOLÁRES
SOLES

23. Es opcional ingresar “**Monto a reclamar**”:

Monto a reclamar

0,00

24. Deberá ingresar “**Descripción**”.

Descripción *

25. Es obligatorio ingresar la información con símbolo “*” en la sección:
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN O PEDIDO DEL CONSUMIDOR

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN O PEDIDO DEL CONSUMIDOR

Tipo de Reclamación *

-Seleccionar-

Motivo de Reclamación *

-Seleccionar-

Lugar de Ocurrencia *

-Seleccionar-

Unidad Prestadora *

-Seleccionar-

Otros

Otros

Detalle *

Pedido *



26. Deberá seleccionar **“Tipo de Reclamación”**, si es una queja o reclamo:

Tipo de Reclamación *

-Seleccionar- ▼

QUEJA
RECLAMO

27. Deberá seleccionar **“Motivo de Reclamación”**:

Motivo de Reclamación *

-Seleccionar- ▼

PROBLEMAS DE ADMISIÓN
PROBLEMAS CON LA MATRÍCULA
PROBLEMAS CON CLASES / PROFESORES
PROBLEMAS CON SISTEMA
PROBLEMAS CON PAGO / COBRANZAS
PROBLEMAS CON TRÁMITES DOCUMENTARIOS
PROBLEMAS CON TRASLADO
FALTA / DEMORA DE RESPUESTA AL CLIENTE
MALA ATENCIÓN
ROBOS / EXTRAVÍOS / DAÑOS DE OBJETOS
DISCRIMINACIÓN Y/O ACOSO
PROBLEMA CON EL SERVICIO MÉDICO
PROBLEMA CON EL SERVICIO VETERINARIO
PROBLEMAS CON EL SERVICIO EDUCATIVO
MALA INFORMACIÓN
OTROS

28. En caso no encuentra motivo en la lista, seleccionar **“Otros”**.

Motivo de Reclamación *

-Seleccionar- ▼

PROBLEMAS DE ADMISIÓN
PROBLEMAS CON LA MATRÍCULA
PROBLEMAS CON CLASES / PROFESORES
PROBLEMAS CON SISTEMA
PROBLEMAS CON PAGO / COBRANZAS
PROBLEMAS CON TRÁMITES DOCUMENTARIOS
PROBLEMAS CON TRASLADO
FALTA / DEMORA DE RESPUESTA AL CLIENTE
MALA ATENCIÓN
ROBOS / EXTRAVÍOS / DAÑOS DE OBJETOS
DISCRIMINACIÓN Y/O ACOSO
PROBLEMA CON EL SERVICIO MÉDICO
PROBLEMA CON EL SERVICIO VETERINARIO
PROBLEMAS CON EL SERVICIO EDUCATIVO
MALA INFORMACIÓN
OTROS



- 29.** El sistema activa la entrada de datos **“Otros”**, e ingresar la descripción del motivo:

Otros

Otros

- 30.** Deberá seleccionar **“Lugar de Ocurrencia”**:

Lugar de Ocurrencia *

-Seleccionar-

CAMPUS CENTRAL
CAMPUS LA MOLINA
CAMPUS MIRAFLORES
CAMPUS SALAVERRY
CAMPUS SANTA MARÍA
CLINICA VETERINARIA

- 31.** Deberá seleccionar **“Unidad Prestadora”**, asimismo, se le precisa que es su responsabilidad indicar de forma correcta la unidad prestadora del servicio, para una rápida atención de su reclamo y/o queja, caso contrario, esto conllevará a una demora de su caso:

Unidad Prestadora *

-Seleccionar-

CENTRO DE IDIOMAS - PREGRADO
CENTRO VETERINARIO DOCENTE
DEFENSORIA UNIVERSITARIA
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION - DGA
DIRECCION UNIVERSITARIA DE PERSONAL DOCENTE
EDUCACIÓN VIRTUAL
ESCUELA DE POSGRADO - EPGVAC
FACULTAD CIENCIAS Y FILOSOFIA
FACULTAD DE EDUCACION
FACULTAD DE ENFERMERIA
FACULTAD DE ESTOMATOLOGIA
FACULTAD DE MEDICINA
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA
FACULTAD DE PSICOLOGIA
FASPA FACULTAD DE SALUD PUBLICA Y ADMINISTRACION
OFICINA TECNICA DE ASESORIA LEGAL
OFICINA UNIVERSITARIA DE ADMISION MATRICULA Y REGISTRO ACADEMICO
OFICINA UNIVERSITARIA DE BIBLIOTECA
OFICINA UNIVERSITARIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
OFICINA UNIVERSITARIA DE GESTION CALIDAD



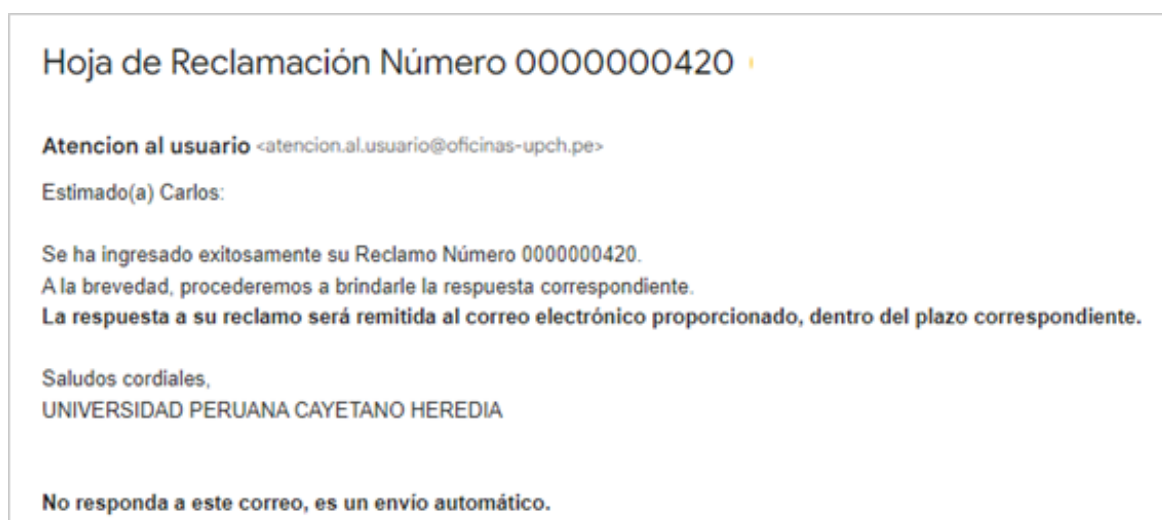
37. Finalmente, hacer clic en el botón **“GUARDAR”**:

GUARDAR

38. El sistema mostrará el número de reclamo registrado.



39. El sistema enviara un correo electrónico a su bandeja de correo que especifico anteriormente.



40. Asimismo el sistema adjunta en el correo la hoja de reclamación registrada.

Un archivo adjunto•



41. Cuando la unidad prestadora de servicio responda su reclamo o queja, el sistema enviara a su correo la respuesta y como adjunto la hoja de reclamación.

Respuesta Hoja de Reclamación Número 0000000420

Atencion al usuario <atencion.al.usuario@oficinas-upch.pe>

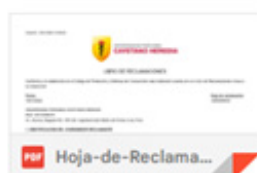
Estimado(a) Carlos:

Esto es un ejemplo de respuesta del libro de reclamaciones.

Saludos cordiales,
UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

No responda a este correo, es un envío automático.

Un archivo adjunto•



Nota:

La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.
El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles improrrogables.



32. Deberá seleccionar **“Tipo”**:

Tipo *

-Seleccionar-

ACADÉMICO
ADMINISTRATIVO

33. Debe seleccionar **“Sub Tipo”**:

Sub Tipo *

-Seleccionar-

CURSOS
MATRÍCULA
SISTEMA/REDES
OTROS


34. Deberá ingresar **“Detalle”** de su queja o reclamo:


Detalle *

35. Deberá ingresar **“Pedido”** que solicita por su queja o reclamo:

Pedido *

36. Luego en la parte inferior, activar la casilla **“CAPTCHA”**:

 No soy un robot


reCAPTCHA
[Privacidad](#) - [Términos](#)

CAPTCHA *