

# LIBRO DE RECLAMACIONES



## IMPORTANTE:

- **El plazo de respuesta por ley es de 30 días calendario,** prorrogables a 30 días calendario adicionales siempre que se comunique antes de la culminación del plazo inicial.
- De acuerdo al artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, se debe consignar la siguiente información:
  - Fecha del reclamo o queja
  - Nombres y apellidos
  - Domicilio
  - DNI
  - Teléfono
  - Correo electrónico
  - Identificación del producto o servicio contratado
  - Detalle de la reclamación o queja

• **Cuando el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se considerarán como no presentados.**

### ¿Cuál es la diferencia entre reclamo y queja?

**Reclamo:** Es cuando el consumidor no está conforme con los bienes adquiridos o servicios prestados.

**Queja:** Es cuando el consumidor expresa su malestar o descontento respecto de algún tema que no tenga que ver directamente con el giro del negocio, como por ejemplo, la mala atención.

• Las vías para ingresar una queja o reclamo son:

- Libro de Reclamaciones Físico; en las garitas de Seguridad de los 4 campus.
- Libro de Reclamaciones Virtual, ingresando a la página web: <https://www.upc.edu.pe/>

## REGISTRO DE LA QUEJA O RECLAMO

- 1 Ingresar a <https://www.upc.edu.pe/>  
Selecciona el icono de **Libro de Reclamaciones**  
Llena el formulario virtual



- 2 En el punto 1 de la hoja de reclamación, ingresa tus datos.

HOJA DE RECLAMACIÓN

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.

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS S.A.C.  
RUC: 20211614545  
Av. Alonso de Molina, N.º 1011, Urb. Lima Polo and Hunt Club, Santiago de Surco, Lima, Perú

SELECCIONA COMENTARIO SOBRE SU RECLAMO O QUEJA

SELECCIONA TIPO DE RECLAMO O QUEJA

**1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE**

NOMBRES Nombres	APELLIDOS PATERNOS Apellido Paterno	APELLIDOS MATERNO Apellido Materno	FECHA DE RECLAMO dd-mm-yy
DIRECCIÓN PARA ENVÍO DE CORRESPONDENCIA Domicilio (Dirección completa)			
TIPO DE DOCUMENTO	N° DOCUMENTO N° Documento	TÉLEFONO Teléfono	CORREO ELECTRÓNICO Correo electrónico
NOMBRES DE PADRE O APODERADO (en caso de ser menor de edad) Nombres de padre o apoderado (en caso de ser menor de edad)			

- 3 En el punto 2, marca si es producto o servicio, indica el monto reclamado (en caso lo requiera) e ingresa el detalle de la descripción.

**2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO**

<input type="radio"/> Producto	<input type="radio"/> Servicio	MONTO RECLAMADO S/ 0.00
DETALLE Descripción		

- 4 En el punto 3, marca si es reclamo o queja, ingresa el detalle de la reclamación y pedido

### 3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

<input type="radio"/> Reclamo	<input type="radio"/> Queja
DETALLES Detalles	
PEDIDOS Pedidos	

\*RECLAMO: DISCONTENIMIENTO RELACIONADO A LOS PRODUCTOS O SERVICIOS.  
\*QUEJA: DISCONTENIMIENTO NO RELACIONADO A LOS PRODUCTOS O SERVICIOS, O MALESTAR O DISCONTENIMIENTO RESPECTO A LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

- 5 El punto 4. Observaciones y acciones adoptadas por el proveedor, **es llenado por la universidad**

### 4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA (DÍAS/MES/AÑO) dd/mm/aaaa
DETALLE Detalle

ESTE CAMPO SERÁ LLENADO POR EL PROVEEDOR AL MOMENTO DE ATENDER SU QUEJA O RECLAMO

- 6 Después de haber llenado la hoja de reclamaciones, hacer clic en la opción **enviar**.

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

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 treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



# LIBRO DE RECLAMACIONES



7

Al finalizar, aparecerá la confirmación del registro del reclamo, el cual nos permitirá imprimir la hoja de reclamación en caso sea necesario.




Su queja o reclamo "000005161-WEB-2019V" se envió con éxito

**IMPRIMIR HOJA DE RECLAMACIÓN.**

## VALIDACIÓN DEL RECLAMO:



Te llegará la hoja de reclamo al correo consignado en el libro de reclamaciones

 000005161-web-2019v.pdf  
16 KB

**Estimado(a) Sr(a)**

Buenas tardes, adjuntamos la hoja de reclamación del Libro de Reclamación  
N° 000005161-WEB-2019V

Atentamente.

Gerencia de Calidad de Servicio  
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas