



LIBRO DE RECLAMACIONES

IMPORTANTE

- El plazo de respuesta por ley es de 15 días hábiles improrrogables.
- 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 y 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.
- El Libro de Reclamaciones se encuentra en la página web principal de la UPC, en el siguiente link: <https://www.upc.edu.pe/>

¿Qué es un reclamo y una 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.

REGISTRO DE QUEJA O RECLAMO

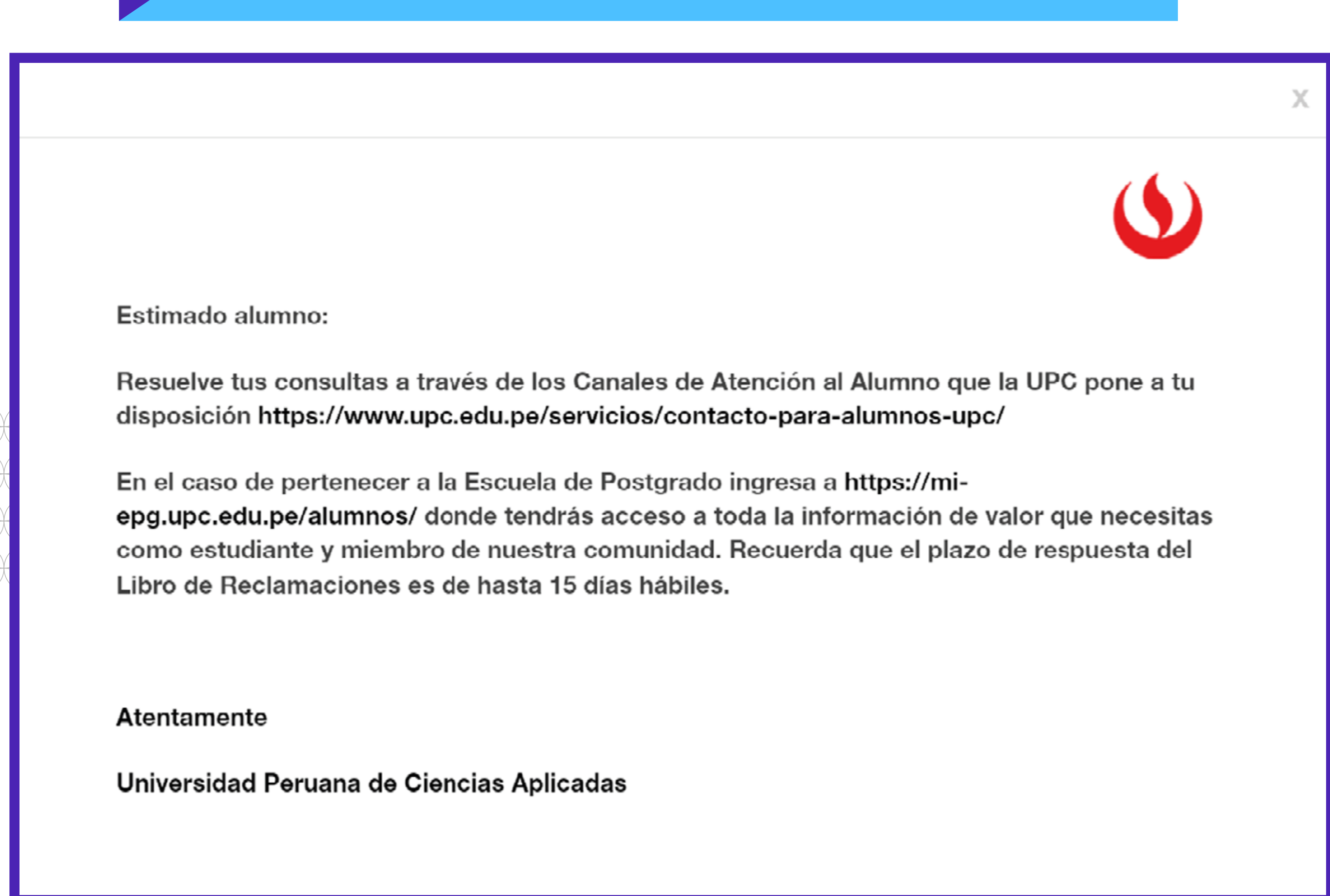
PASO 1

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



PASO 2

Lee el pop up y en caso desees continuar cerrar dando clic en el aspa "X".



PASO 3

En el punto 1, ingresa el establecimiento donde se realiza el reclamo y 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, NRO. 1611, Urb. Lima Polo and Hunt Club, Santiago de Surco, Lima, Perú

ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZA EL RECLAMO: DIRECCIÓN DONDE SE REALIZA EL RECLAMO:

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRES Nombre	APELLIDO PATERNO Apellido Paterno	APELLIDO MATERNO Apellido Materno	FECHA DE RECLAMO dd-mm-yy
DOMICILIO (DIRECCIÓN COMPLETA) Domicilio (Dirección completa)			
TIPO DE DOCUMENTO *****	N° DOCUMENTO N° Documento	TELÉFONO 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)			

PASO 4

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

Producto Servicio

MONTO RECLAMADO
S/. 0.00

DETALLE (MÁXIMO 2000 CARACTERES)
Descripción

PASO 5

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

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

Reclamo Queja

DETALLES (MÁXIMO 10000 CARACTERES)
Detalles

PEDIDOS (MÁXIMO 10000 CARACTERES)
Pedidos

*RECLAMO: DISCONFORMIDAD RELACIONADA A LOS PRODUCTOS O SERVICIOS
*QUEJA: DISCONFORMIDAD NO RELACIONADA A LOS PRODUCTOS O SERVICIOS; O, MALESTAR O DESCENTEN TO RESPECTO A LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

PASO 6

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 (DÍA/MES/AÑO)
mm/dd/yyyy

DETALLE (MÁXIMO 250 CARACTERES)
Detalle

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

PASO 7

Después de haber llenado la hoja de reclamaciones, da clic en la opción **Enviar**.

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

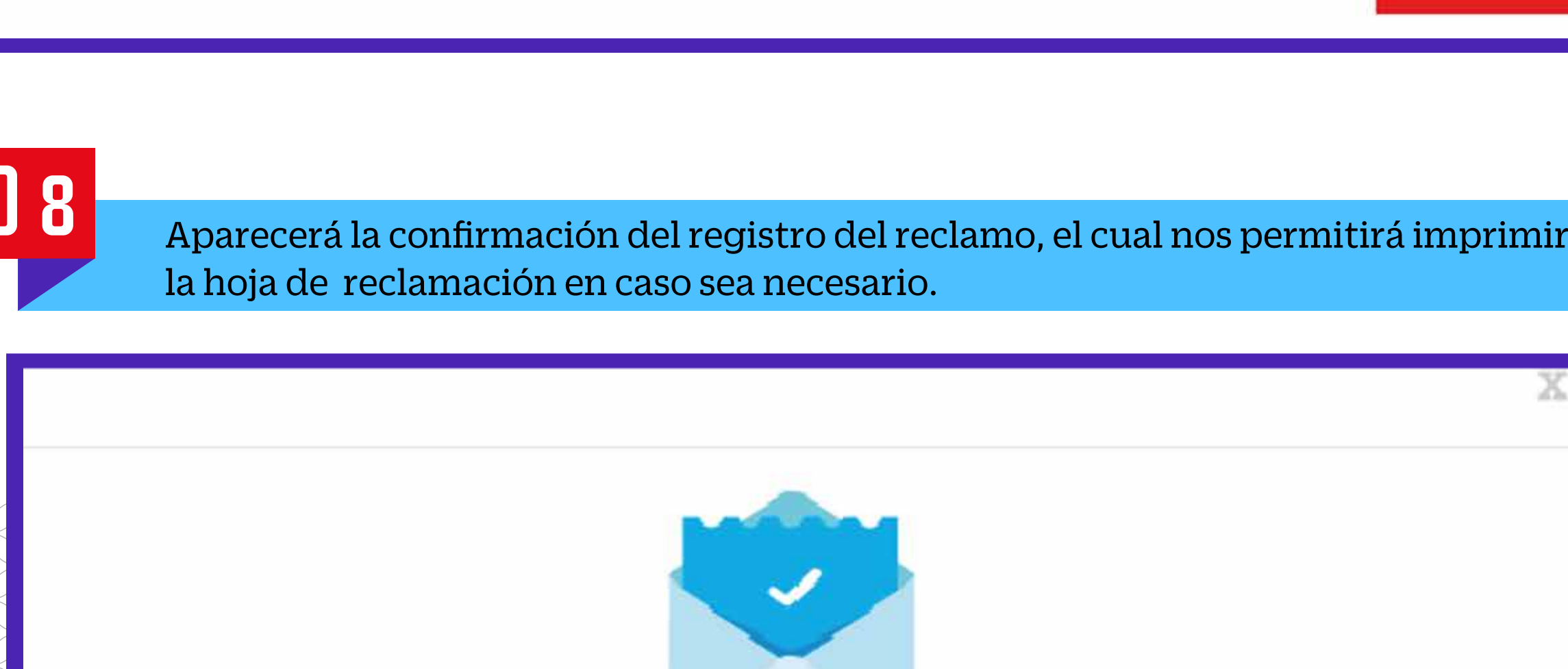
La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles.

ENVIAR

PASO 8

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



VALIDACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMO

Te llegará la hoja de reclamo al correo consignado en el formulario del Libro de Reclamaciones.

