

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?

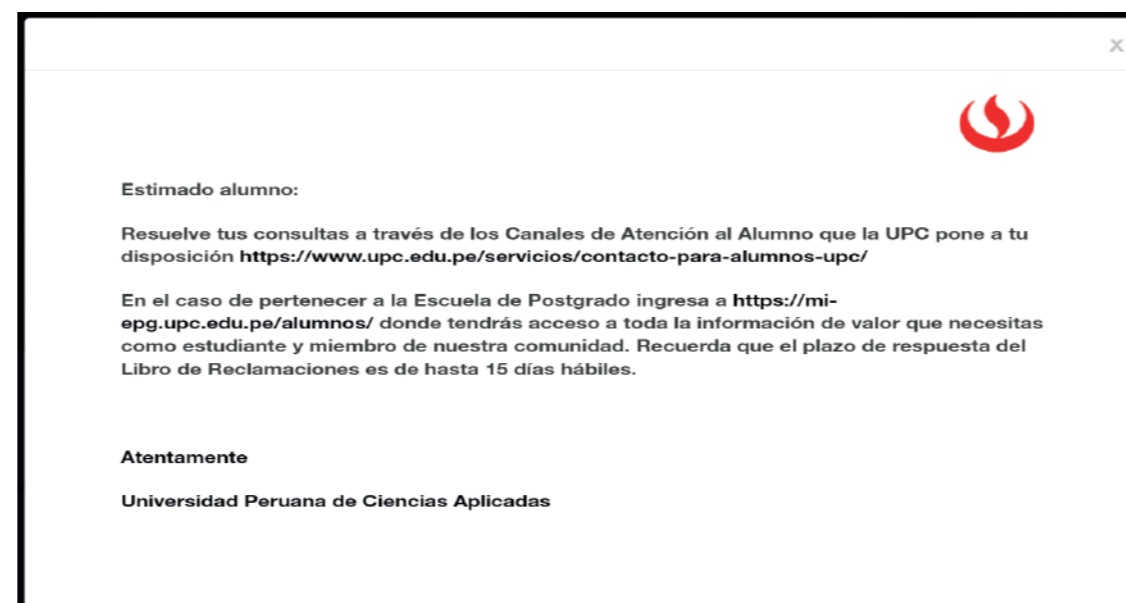
- **Reclamo:** Es cuando el consumidor no está conforme con los bienes adquiridos o servicios prestados.
- **Queja:** Es cuando el consumidor expresa su malestar o descontento respecto de algún tema que no tenga que ver directamente con el giro del negocio.

REGISTRO DE QUEJA O RECLAMO:

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



- 2 Leer el pop up y en caso desees continuar cerrar dando clic en el aspa "X".



- 3 En el punto 1 de la hoja de reclamación, 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: 20211614645
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

Nombre	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	FECHA DE RECLAMO
DOMICILIO (DIRECCIÓN COMPLETA)			
Domicilio (Dirección completa)			
TIPO DE DOCUMENTO	N° DOCUMENTO	TELÉFONO	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)			

- 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

<input type="radio"/> Producto	<input type="radio"/> Servicio	MONTO RECLAMADO
		S/ 0.00
DETALLE (MÁXIMO 2000 CARACTERES)		
Descripción		

LIBRO DE RECLAMACIONES



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

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

7

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

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

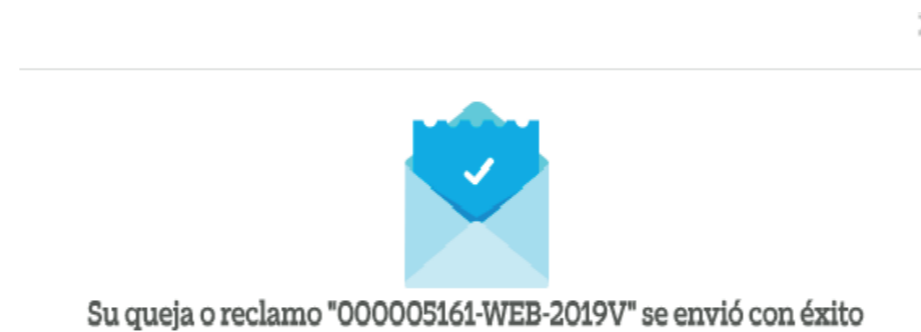
La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

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

ENVIAR

8

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

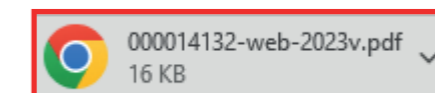


IMPRIMIR HOJA DE RECLAMACIÓN.

VALIDACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMO:



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



Estimado(a) Sr(a)

Buenas tardes, adjuntamos la hoja de reclamación del Libro de Reclamación N° 000014132-WEB-2023V

Atentamente.

Gerencia de Gestión de Experiencia Alumnos
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas