

REPÚBLICA DEL PERÚ



RESOLUCIÓN PRESIDENCIAL EJECUTIVA N° 232-2016/SENAMHI

Lima, 27 de octubre de 2016

VISTO:

El Oficio N° 028/2016-SENAMHI-OPP-UM, de fecha 27 de octubre de 2016, por el cual la Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad, presenta el Proyecto Directiva sobre "Procedimiento para la Atención de Reclamos y Quejas interpuestos por los Usuarios ante el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú, en cumplimiento a lo dispuesto en los Memorando N° 327-2016/SENAMHI-SG de fecha 13 de septiembre de 2016 y Memorando N° 480-2016/SENAMHI-SG de fecha 21 de octubre de 2016.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 107° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición;

Que, el artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, establece que las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben de contar con un "Libro de Reclamaciones" en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, el artículo 158° de la Ley N° 27444, establece que el administrado puede formular queja contra los defectos de tramitación, y en especial, los que suponga paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que



deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva;

Que, resulta necesario establecer el procedimiento que regule la recepción, derivación, seguimiento y atención de los reclamos interpuestos ante el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú ;y,

De conformidad con la Ley N° 24031 – Ley del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú, y su modificatoria Ley N° 27188; su Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2016-MINAM; y con las facultades conferidas mediante Resolución Suprema N° 018-2011-MINAM, de fecha 04 de noviembre del año 2011, y con el visto bueno de la Secretaría General y las Oficinas de Asesoría Jurídica y de Planeamiento y Presupuesto.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Apruébase

Aprobar la Directiva N° 005-2016-SENAMHI-OPP-UM, “Procedimiento para la Atención de Reclamos y Quejas interpuestos por los Usuarios ante el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI”, cuyo texto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Publicidad

La Secretaría General dispone la publicación de la presente resolución en el Portal Web.

Regístrese y comuníquese



Amelia Díaz Pabló
Ingeniera

AMELIA DÍAZ PABLÓ

Presidenta Ejecutiva del SENAMHI

Representante Permanente del Perú ante la OMM

Distribución:

-Todos los órganos

- Archivo

27.10.16

ACC

DIRECTIVA N° 005 - 2016-SENAMHI-OPP-UM

“PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS ANTE EL SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA DEL PERÚ – SENAMHI”

	Página
I. OBJETIVO	1
II. FINALIDAD	1
III. ALCANCE	1
IV. BASE LEGAL	2
V. VIGENCIA	2
VI. DISPOSICIONES GENERALES	2
VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	5
VIII. RESPONSABILIDADES	10
IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES	11
X. ANEXOS	11



I.

OBJETIVO

Establecer las normas y procedimientos que permitan regular la recepción, derivación, seguimiento y atención de los reclamos y quejas que sean presentadas por los usuarios al Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI, sobre insatisfacción o disconformidad, defectos de tramitación respecto de un servicio brindado por parte del personal del SENAMHI.



II.

FINALIDAD

Establecer los criterios y lineamientos para el tratamiento y atención de los reclamos, quejas por defectos de tramitación, de acuerdo al marco legal vigente.



III.

ALCANCE

Las disposiciones establecidas en la presente directiva son de obligatorio cumplimiento para todos los servidores del SENAMHI, independientemente de su régimen laboral o contractual que participan en la atención de los reclamos y quejas presentados por los usuarios.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29060 – Ley del Silencio Administrativo.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, Reglamento de la Ley del Código de ética de la Función Pública.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 27806.
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 27806.
- Decreto Supremo N° 070-2013-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 072-2003-PCM.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, modifica el artículo 6 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- Decreto Supremo N° 003-2016-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del SENAMHI.



V. VIGENCIA

La presente directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.



VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Definiciones

- 
- 
- a) **Área:** Para efectos de la presente Directiva se denomina Área a las direcciones, oficinas, subdirecciones, unidades y direcciones zonales del SENAMHI.
 - b) **Aviso del Libro de Reclamaciones:** Aviso físico y virtual en el que se indica la existencia del Libro de Reclamaciones del SENAMHI y el derecho de los usuarios para solicitarlo y formular su reclamo y/o queja.

- c) **Hoja de Reclamación:** Documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios registran sus reclamos.
- d) **Libro de Reclamaciones:** Es el documento físico o virtual provisto por el SENAMHI para que los usuarios formulen sus reclamos y/o quejas. El Libro de Reclamaciones del SENAMHI se encuentra a disposición de los usuarios en cada sede de la Entidad, así como a través del Portal Institucional.
- e) **Reclamo:** Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a un servicio brindado por el SENAMHI y se manifiesta a través de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones.
- f) **Queja:** Manifestación que un usuario realiza al proveedor a través de un Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, contra los defectos de tramitación, especialmente los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.
- g) **Responsable del Libro de Reclamaciones del SENAMHI:** Es el responsable de la conservación del Libro de Reclamaciones de la Entidad, a nivel de la Sede Central y de las Direcciones Zonales, así como del registro, atención y respuesta del reclamo y/o queja, entre otras funciones afines. Es designado mediante Resolución Presidencial del Titular de la Entidad conforme a lo dispuesto en el Artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- h) **Sede:** Lugar en el que se encuentra la ubicación física de la Oficina del SENAMHI en Lima y en las Direcciones Zonales.
- i) **Usuario:** Persona natural o jurídica que ejerce alguno de los derechos establecidos en el Artículo 55° de la Ley N° 27444.



6.2. Del aviso del Libro de Reclamaciones

- a) El aviso físico del Libro de Reclamaciones debe ser ubicado en todas las sedes del SENAMHI en un lugar visible al usuario. El modelo del aviso físico del Libro de Reclamaciones consta en el Anexo II, que forma parte integrante de la presente directiva.
- b) El aviso virtual debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso del Portal Institucional del SENAMHI. Este aviso



constituye un link de enlace y acceso al Libro de Reclamaciones Virtual.

6.3. Del Libro de Reclamaciones

6.3.1. Ubicación del Libro de Reclamaciones

El Libro de Reclamaciones debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso a los usuarios en todas las sedes del SENAMHI y en el Portal Institucional.

6.3.2. Del Libro de Reclamaciones físico y sus características

a) El Libro de Reclamaciones Físico cuenta con Hojas de Reclamaciones numeradas, autocopiativas y desglosables que señalan los campos obligatorios a ser llenados por el usuario.

b) Cada Hoja de Reclamación constará de tres (03) hojas autocopiativas. La primera quedará en el Libro de Reclamaciones físico, la segunda será entregada de forma inmediata al usuario, y la tercera será remitida al Responsable del Libro de Reclamaciones.

c) La numeración de las Hojas de Reclamaciones físicas consta de seis (06) dígitos, de los cuales; los tres (03) primeros de izquierda a derecha corresponden a la serie que se les asigne y los tres (03) restantes corresponden al número correlativo.

Las series establecidas no podrán variarse ni intercambiarse. Asimismo, el número correlativo que sigue a la serie comenzará indefectiblemente y sin excepción en "001" (cero, cero, uno).

6.3.3. Del Libro de Reclamaciones Virtual

El Libro de Reclamaciones consignado en el Portal Institucional del SENAMHI, deberá cumplir con las siguientes características:

- i) Contener el formato de la Hoja de Reclamación.
- ii) Proporcionar al usuario la opción de imprimir el reclamo; y



iii) Dar al usuario la opción de guardarlo.

6.4. De los Principios

- a) **Celeridad:** Los reclamos de los usuarios deben ser atendidos y solucionados dentro de los plazos fijados en la presente directiva.
- b) **Simplicidad:** Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, evitando cualquier tipo de complicaciones y/o exigencias innecesarias.
- c) **Informalismo:** Las normas del procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los usuarios, de modo que no se afecte derechos e intereses por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanadas dentro del procedimiento.



VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. Del procedimiento para la presentación del reclamo

7.1.1. De las formas de presentación del reclamo

El usuario podrá presentar su reclamo de las siguientes formas:

- a) **En forma presencial:** Cuando el usuario presente su reclamo en el Libro de Reclamaciones de una sede del SENAMHI.
- b) **En forma no presencial:** Cuando el usuario presente su reclamo a través del formato virtual del Libro de Reclamaciones del Portal Institucional del SENAMHI (www.senamhi.gob.pe).

7.1.2. Del contenido del reclamo

Todo reclamo que presente un usuario debe contener como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre y apellido del usuario.
- b) Número del Documento Nacional de Identidad.
- c) Domicilio
- d) Teléfono.
- e) Correo electrónico (opcional, cuando el reclamo es presentado en forma presencial).



- f) Descripción o detalle del reclamo
- g) Firma del reclamante (aplica en el reclamo presencial).

El personal de atención al ciudadano, debe orientar al usuario respecto a la forma de presentación del reclamo y verificar que la Hoja de Reclamación contenga la información mínima antes descrita. En caso, el usuario decida no consignar alguno de los datos contenidos en la información mínima, el personal de atención al ciudadano, deberá dejar constancia de dicha circunstancia en la sección observaciones de la Hoja de Reclamación, informando al usuario las consecuencias derivadas de su omisión.

7.1.3 Del procedimiento para la atención del reclamo

a) Del plazo para responder al usuario

El SENAMHI está obligado a dar respuesta al usuario, empleando medios físicos o electrónicos, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles de interpuesto el reclamo.

b) De la forma y contenido de la respuesta

La respuesta debe realizarse mediante una Carta suscrita por el Responsable del Libro de Reclamaciones, la cual debe contener:

- (i) Un resumen de lo ocurrido.
- (ii) El análisis y/o evaluación de los hechos.
- (iii) Las medidas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro y brindar un mejor servicio.

7.1.4 Del procedimiento para la atención del reclamo interpuesto en forma presencial

- a) El personal de atención al ciudadano, tendrá el plazo de un (01) día para remitir al Responsable del Libro de Reclamaciones del SENAMHI la Hoja de Reclamación en la que haya sido registrado.
- b) El Responsable del Libro de Reclamaciones del SENAMHI dentro de los dos (02) días hábiles de recibida la Hoja de Reclamación realizará las siguientes acciones:



- i) Verificar si la Hoja de Reclamación contiene la totalidad de la información requerida, conforme lo establece el Sub Numeral 7.1.2 de la presente directiva. En caso se verifique que la Hoja de Reclamación no contiene la información completa, se archivará el reclamo informando al usuario.
- ii) Si la información consignada en la Hoja de Reclamación no corresponde a un reclamo conforme a los términos descritos en el Literal e) del Numeral 6.1 de la presente Directiva, procederá a archivar la Hoja de Reclamación e informar al usuario de dicha circunstancia.
- iii) En el caso que el reclamo sea procedente y la información consignada se encuentra bajo el ámbito de competencia del SENAMHI, el responsable del Libro de Reclamaciones comunicará al área correspondiente el detalle de la información contenida en la Hoja de Reclamación para que proceda con el trámite respectivo.



- c) El jefe del área involucrada en la reclamación presentará en el plazo de siete (07) días hábiles un informe detallando lo siguiente:



- Descripción del reclamo.
- La explicación de lo ocurrido.
- Las medidas correctivas adoptadas para evitar la ocurrencia de hechos similares en el futuro; y,
- Si el hecho constituye una presunta falta administrativa, se comunicará las acciones adoptadas al respecto.



- d) El Responsable del Libro de Reclamaciones del SENAMHI, considerando lo indicado por el jefe del área involucrada, elaborará en el plazo máximo de siete (07) días hábiles la respuesta al usuario, según lo establecido en el Literal b) del Sub Numeral 7.1.3 y se la remitirá al domicilio que haya consignado.



En la elaboración de la respuesta del reclamo el Responsable del Libro de Reclamaciones deberá indicar las acciones adoptadas tendentes a que la Entidad mejore sus procedimientos.

Solo en caso que el usuario haya indicado que se le responda por correo electrónico, la respuesta se le enviará por dicho medio.

7.1.5 Del procedimiento para la atención del reclamo interpuesto en forma no presencial

El Responsable del Libro de Reclamaciones del SENAMHI con su acceso al aplicativo informático del "Libro de Reclamaciones del Portal Institucional" verificará diariamente si se han registrado o no reclamos.

De encontrar el registro de un reclamo, el procedimiento continuará conforme lo dispuesto en los Literales b), e) y f) del Sub Numeral 7.1.4 de la presente Directiva.

7.1.6 De la base de datos de los reclamos

El Responsable del Libro de Reclamaciones del SENAMHI en una base de datos llevará el registro de los reclamos que presenten los usuarios, con la finalidad de poder detectar las incidencias más frecuentes en el servicio de atención que brinda el SENAMHI.

La base de datos deberá indicar:

- a) Si el reclamo fue presencial o no.
- b) El número de Hoja de Reclamación.
- c) Datos del usuario.
- d) La fecha del reclamo.
- e) El resumen del reclamo.
- f) El área involucrada.
- g) El funcionario o servidor reclamado.
- h) La fecha de respuesta al usuario; y,
- i) Las acciones adoptadas por la Entidad.

7.2 Del procedimiento para la presentación de la queja

7.2.1 De la naturaleza de la queja

La queja está regulada en el artículo 158° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, es



contra los defectos de tramitación, especialmente los que supongan paralización, infracción de los plazos legalmente establecidos, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.

En tal sentido, tiene como propósito advertir la conducta del servidor a efectos que se enmiende su proceder y no se afecte el debido proceso administrativo.

7.2.2 De las formas de presentación de la queja

El usuario podrá presentar su queja de las siguientes formas:

- a) **En forma presencial:** Cuando el usuario presente su queja en el Libro de Reclamaciones de una sede del SENAMHI.
- b) **En forma no presencial:** Cuando el usuario presenta su queja a través del formato virtual del Libro de Reclamaciones del Portal Institucional del SENAMHI (www.senamhi.gob.pe).



7.2.3 Del contenido de la queja

Toda queja que presente el usuario debe contener como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre y apellido del usuario.
- b) Número del Documento Nacional de Identidad.
- c) Domicilio
- d) Teléfono.
- e) Correo electrónico (opcional, cuando la queja es presentada en forma presencial).
- f) Identificación clara y precisa de la queja.
- g) Firma o huella digital (aplica en la queja presencial).



El usuario puede acompañar los documentos que sustentan la queja, de estimarlo necesario. No requiere firma de abogado.

En caso que el usuario no consigne algunos de los datos contenidos en la información mínima y que no pueda ser

subsana de oficio, se le otorgará dos (02) días hábiles para la subsanación, debiendo anotar dicha observación en el formulario presentado. Deberá indicarse que de no realizar la subsanación, la queja se tendrá por no presentada.

7.2.4 Del procedimiento para la atención de la queja

- a) El Responsable del Libro de Reclamaciones para absolver la queja por defecto de tramitación la trasladará al Director o Jefe Inmediato del servidor quejado, en el mismo día en que se presentó.
- b) El Director o Jefe Inmediato del área involucrada, deberá notificar al servidor quejado y remitir en un plazo máximo de dos (02) días hábiles la respuesta con las medidas correctivas adoptadas, al Responsable del Libro de Reclamaciones,
- c) El Responsable del Libro de Reclamaciones en un plazo máximo de un (01) día hábil emitirá la respuesta al usuario.



7.2.5 Del procedimiento para la atención de la queja en forma no presencial

- a) El Responsable del Libro de Reclamaciones del SENAMHI con su acceso al aplicativo informático del “Libro de Reclamaciones del Portal Institucional” verificará diariamente si se han registrado o no quejas.
- b) De encontrar el registro de una queja, el procedimiento continuará lo dispuesto en los literales 7.2.4 de la presente Directiva.



VIII. RESPONSABILIDADES

- 8.1. El Responsable del Libro de Reclamaciones del SENAMHI se encarga, bajo responsabilidad, de que los plazos establecidos en la presente Directiva se cumplan, y que no se exceda en ningún caso el plazo establecido en el Artículo 4º del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.



- 8.2. Es responsabilidad del personal de todas las sedes del SENAMHI que tuvieron contacto con los usuarios, atenderlos y orientarlos para el correcto uso del Libro de Reclamaciones.
- 8.3. Todo aquel que participe en la atención de los reclamos y quejas por defecto de tramitación interpuestos por los usuarios, son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 8.4. Quien incumpla con atender los reclamos en los plazos legales y con el procedimiento regulado en la presente Directiva, incurrirá en responsabilidad administrativa conforme a la normativa de la materia.
- 8.5. La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación brindará soporte en la implementación y mantenimiento del Libro de Reclamaciones Virtual.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES



- 9.1. El Responsable del Libro de Reclamaciones del SENAMHI, elaborará un reporte semestralmente sobre los reclamos atendidos en el semestre anterior.



- 9.2. El Responsable del Libro de Reclamaciones mantendrá el archivo de los reclamos y de los documentos que se hayan generado en relación a los mismos por el periodo de dos (02) años, desde la fecha de su interposición. Transcurrido los dos (02) años el Responsable del Libro de Reclamaciones adoptará las acciones necesarias a fin de que se traslade la documentación al Archivo Central del SENAMHI.



- 9.3. Los Libros de Reclamaciones físicos ubicados en las sedes del SENAMHI serán usados hasta su término, luego de lo cual la impresión de una nueva edición debe ser conforme a los parámetros indicados en la presente Directiva.



- 9.4. El Responsable del Libro de Reclamaciones se encargará de realizar las acciones que correspondan a fin de que se implemente progresivamente la plataforma del Libro de Reclamaciones en cada sede del SENAMHI. Dicha plataforma debe contar con las siguientes características:

- a) Contener el formato de la Hoja de Reclamación.
- b) Ser de fácil acceso al usuario.
- c) Proporcionar una impresión gratuita del reclamo; y,

- d) Brindar al usuario la opción de poder recibir una copia del reclamo en su correo electrónico.

En la sede en la que se implemente la plataforma del Libro de Reclamaciones se debe brindar al usuario el apoyo técnico que requiera para que pueda registrar su reclamo de manera adecuada.

X. ANEXOS

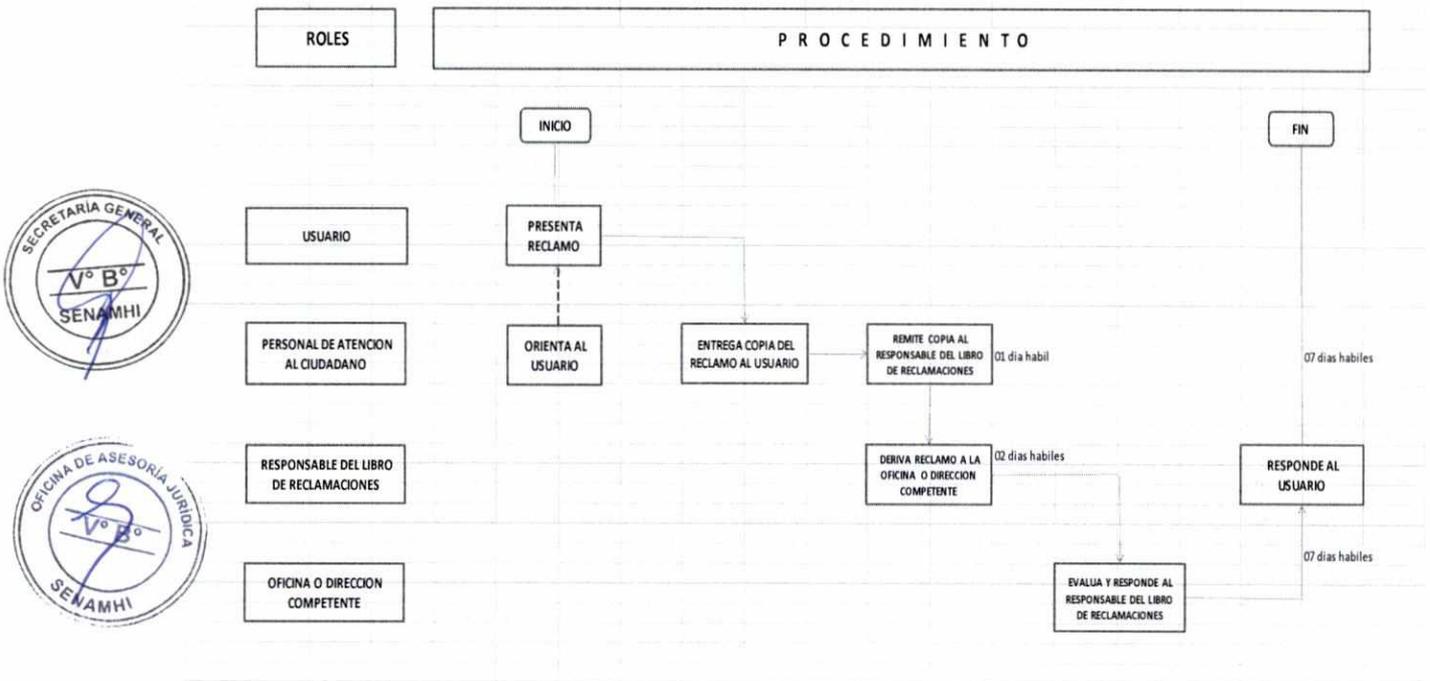
- **ANEXO I-A** : Flujograma de Reclamo
- **ANEXO I-B** : Flujograma de Queja
- **ANEXO II** : Modelo de aviso físico del Libro de Reclamaciones del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.
- **ANEXO III** : Modelo de portada del Libro de Reclamaciones del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.
- **ANEXO IV** : Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.



ANEXO I - A

FLUJOGRAMA DE RECLAMO

FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

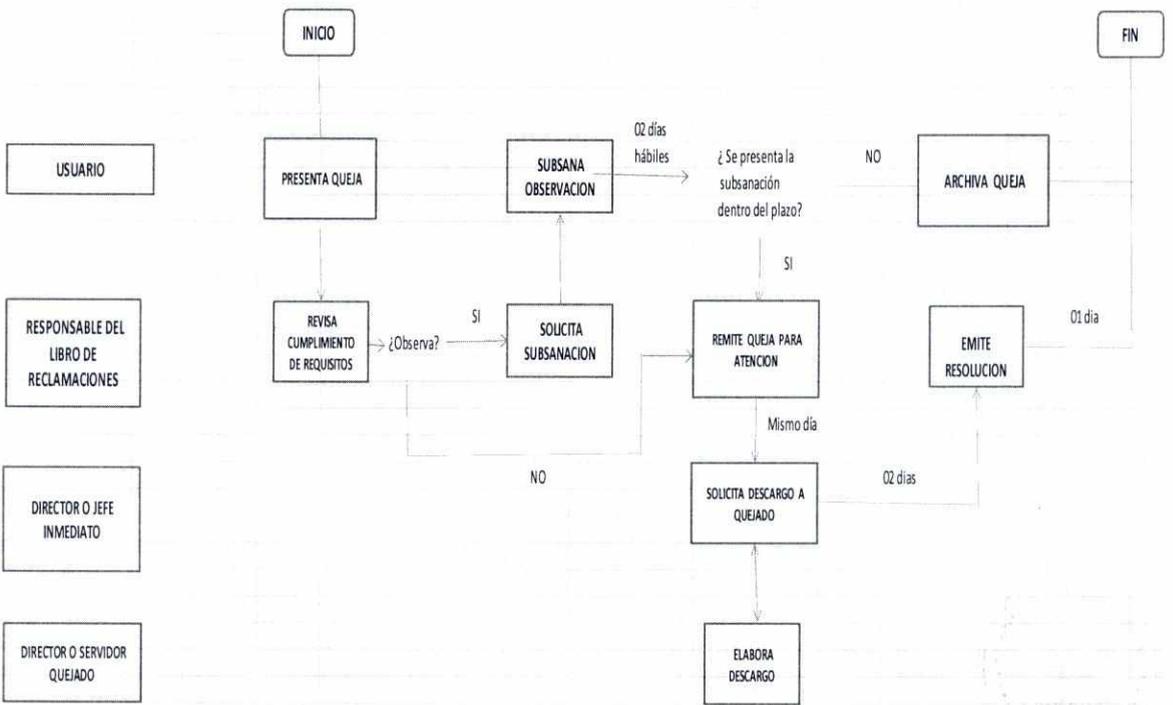


ANEXO I - B

FLUJOGRAMA DE QUEJA

FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACION

ROLES	PROCEDIMIENTO
-------	---------------

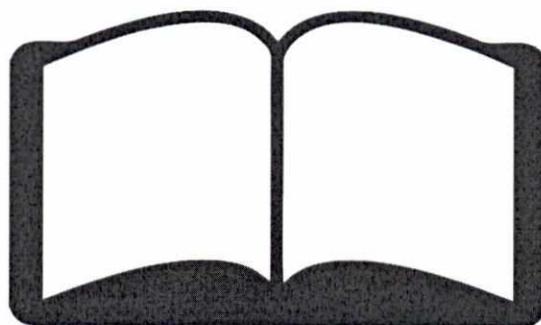


ANEXO II

MODELO DE AVISO FÍSICO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA DEL PERÚ – SENAMHI



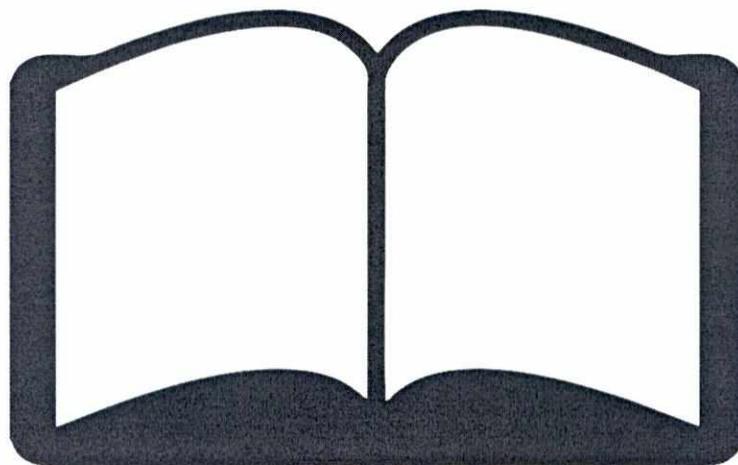
LIBRO DE RECLAMACIONES



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones físico a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo

ANEXO III

MODELO DE PORTADA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA DEL PERÚ – SENAMHI



LIBRO DE RECLAMACIONES

ANEXO IV

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA DEL PERÚ – SENAMHI

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN
FECHA:	DÍA	MES	AÑO	N° 00000X
		SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA DEL PERÚ RUC 20131366028		Jr. Cahuide 721 – Jesús María Lima 11 – Perú Central Telefónica: 6141414 Anexo 457 y 415
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE:				
DOMICILIO:				
DNI / CE:			TELÉFONO/ E-MAIL:	
PADRE O MADRE: (Para el caso de menores de edad)				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:		
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:		
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE:				
PEDIDO:				FIRMA DEL CONSUMIDOR
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:		DÍA	MES	AÑO
				FIRMA DEL PROVEEDOR
1 RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios		2 QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, o malestar o descontento respecto a la atención al público		
* 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 calendarios, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.				



