



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO TEODORO PEÑALOZA  
Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACIÓN

FECHA:

(HORA-DIA-MES)

NOMBRE A QUIEN DIRIGE LA RECLAMACIÓN

1. IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

NOMBRE:

DOMICILIO:

DNI / CE:

TÉLFONO / E-MAIL:

2. IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL RECLAMANTE

RECLAMO<sup>1</sup>

QUEJA<sup>2</sup>

DETALLE:

PEDIDO:

FIRMA DEL RECLAMANTE

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS EN FUNCIÓN AL RECLAMO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INSTITUCIÓN QUE ACOGE EL RECLAMO

<sup>1</sup>RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.

<sup>2</sup>QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

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 reclamante.