

REGISTRO DE UN RECLAMO O QUEJA EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES

1

RECLAMO/QUEJA



El socio con inquietud o discrepancia en un hecho se acerca a exponer su reclamo o queja en el área de informes.

REGISTRO



LIBRO DE RECLAMACIONES



Luego que se alcanza al socio el Libro de Reclamaciones debe llenar la "Hoja de Reclamación".

RESPUESTA



RECLAMO: Es una manifestación que un socio realiza expresando su discrepancia relacionada a los servicios prestados.

QUEJA: Es la manifestación que un socio realiza expresando su malestar o descontento respecto a la atención al público.

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [Nº 00000001-2011]	
FECHA:	DÍA	MES	AÑO		
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA] [DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES]					
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	DESCRIPCIÓN:				
SERVICIO					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE:					
4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
DETALLE:					
FIRMA DEL CONSUMIDOR			FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)		
"RECLAMO: Discrepancia relacionada a los productos o servicios."			"QUEJA: Discrepancia no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público."		

Atención al usuario remitirá una carta de respuesta al socio. Tiene un plazo de 30 días para dar respuesta al reclamo.