

# REGISTRO DE UN RECLAMO O QUEJA EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES

## 1 RECLAMO/QUEJA



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

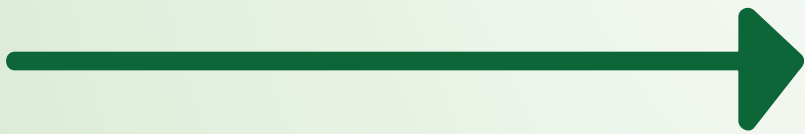
## 2 REGISTRO



## Libro de Reclamaciones



# LIBRO DE RECLAMACIONES



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

### 3 RESPUESTA



Reclamo

## RESPUESTA

**RECLAMO:** Es una manifestación que un socio realiza expresando su disconformidad 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				FOJA DE RECLAMACIÓN [Nº 000000001-2011]	
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 <sup>1</sup>	QUEJA <sup>2</sup>	
DETALLE:					
4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
DETALLE:					

Datos del Socio  
(Nombre, domicilio,  
DNI, teléfono, email)

Descripción del  
Producto o Servicio  
contratado.

El socio debe llenar en  
este recuadro el  
detalle del reclamo o  
queja.

Firma del Socio

<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.

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