



## Canal de Reclamos

### **1. Objeto**

Establecer un mecanismo formal para presentar quejas o reclamos respecto a las actividades de **Allpa Cuna**, es expresión de nuestra transparencia institucional. Asimismo, estas quejas o reclamos nos ofrecen una oportunidad e información sobre aspectos que podríamos mejorar.

Los términos y condiciones de este Canal de Reclamos están contenidos en el sitio en Internet [www.allpacuna.org](http://www.allpacuna.org) (en adelante “sitio web”), propiedad de **Allpa Cuna**; con domicilio fiscal en Calle La República # 180 - San Isidro, Lima - Perú; con RUC N° 20524744938 y con Partida Electrónica 12338767, según consta en el Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, Zona Registral IX, Sede Lima.

Lea atentamente estos términos y condiciones, ya que le ayudarán a tomar decisiones informadas sobre su queja o reclamo, y el modo en que éste será oportunamente atendido.

### **2. ¿Qué es una queja o reclamo?**

Un reclamo es una insatisfacción respecto a los bienes entregados o los servicios recibidos; y una queja es una insatisfacción o malestar sobre la atención brindada.

En ambos casos es una expresión de insatisfacción presentada ante **Allpa Cuna**, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto, para asegurar su oportuna atención.

### **3. ¿Quién puede presentar una queja o reclamo?**

Cualquier persona, ya sea individualmente o representando a un grupo o a una comunidad, puede presentar una queja o reclamo respecto a algún aspecto que no haya considerado satisfactorio por parte del personal o funcionarios de **Allpa Cuna**.

### **4. ¿Qué información debe brindar en su queja o reclamo?**

La queja o reclamo se debe presentar por escrito utilizando el Formulario de Quejas o Reclamos, cuyo formato es parte de este documento. El formulario solicita que se llenen de manera obligatoria los datos de la persona que presenta la queja o reclamo: nombres y apellidos completos, documento de identidad, teléfono y correo electrónico. Asimismo, debe detallar de modo claro y breve, en orden cronológico, todos los hechos relacionados con el motivo de la queja o reclamo. Finalmente, debe incluir fecha y firma.

### **5. ¿Qué instancia atiende su queja o reclamo?**

La Administración de **Allpa Cuna** atiende y evalúa las quejas o reclamos presentados. Cabe señalar que la presentación de una queja o reclamo no significa obligación de necesariamente dar entera satisfacción a lo solicitado; pero si se está obligado necesariamente a dar una respuesta por escrito, que deje constancia de que la queja o reclamo ha sido debidamente atendido.

La Administración de **Allpa Cuna** declarará la inadmisibilidad de una queja o reclamo que no reúna los requisitos establecidos, o cuando contenga insultos, amenazas o exigencias indebidas.

### **6. ¿Qué requisitos debe cumplir una queja o reclamo?**

Se deberá presentar por escrito, ya sea por correo electrónico o en la oficina de **Allpa Cuna**, con la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos, documento de identidad, teléfono y correo electrónico.
- Breve resumen en orden cronológico, de los hechos relacionados con el motivo de su queja o reclamo.
- Relación de documentos adjuntos (si los hubiere, porque sustentan su queja o reclamo).

- Fecha y firma.

**Si lo presenta a través de un correo electrónico:**

Enviar su correo a [info@allpacuna.org](mailto:info@allpacuna.org) adjuntando el Formulario de Quejas o Reclamos, cuyo formato es parte de este documento. Una vez recibido, se generará un código único que lo identificará.

**Si lo presenta en la oficina de Allpa Cuna:**

Presentar su carta adjuntando el Formulario de Quejas o Reclamos, cuyo formato es parte de este documento, en la oficina de **Allpa Cuna**, sito en Calle La República # 180 - San Isidro, Lima - Perú

**7. ¿En cuánto tiempo se atenderá su queja o reclamo?**

La Administración de **Allpa Cuna** comunicará por escrito al interesado acerca del resultado de su queja o reclamo, en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario.

## **FORMULARIO DE QUEJAS O RECLAMOS**

### 1) DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos completos:

Documento de identidad N°:  Correo electrónico:

Teléfono(s):      Celular:       Casa:       Trabajo:

### 2) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS O ARGUMENTOS QUE SUSTENTEN LA QUEJA O RECLAMO

(BREVE RESUMEN EN ORDEN CRONOLÓGICO DE LOS HECHOS QUE SON MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMO)

### 3) SOLUCIÓN QUE ESPERA OBTENER

### 4) RELACIÓN DE DOCUMENTOS ADJUNTOS QUE SUSTENTAN LA QUEJA O RECLAMO

(OPCIONAL)

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_