



# Resolución de Secretaría General

**Nº 023-2016-INACAL/SG**

Lima, **09 Dic. 2016**

VISTO:

El Memorando N° 041-2016-INACAL/RSAL del Responsable del Libro de Reclamaciones, el Memorando N° 1259-2016-INACAL/OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 195-2016-INACAL/OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, establece que el Instituto Nacional de Calidad – INACAL, es un Organismo Público Técnico Especializado, adscrito al Ministerio de la Producción, con personería jurídica de derecho público, con competencia a nivel nacional y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera; además, es el ente rector y máxima autoridad técnico - normativa del Sistema Nacional para la Calidad;

Que, el artículo 158 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que en cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, 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;

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM que tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención de los trámites y servicios que se le brinda, también 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 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, mediante Memorando N° 041-2016-INACAL/RSAL, se sustenta la propuesta de Directiva denominada "Normas y Procedimientos para la atención de quejas y/o reclamos presentados en el Instituto Nacional de Calidad – INACAL", con el objeto de contar con un documento normativo que establezca los lineamientos generales que permitan regular la recepción, derivación, seguimiento y atención de quejas y reclamos que interpongan los administrados y/o usuarios ante el INACAL, sobre los defectos de tramitación e insatisfacción o disconformidad por los servicios brindados por el personal de la entidad;



Que, mediante el Memorando N° 1259-2016-INACAL/OPP y el Informe N° 195-2016-INACAL/OAJ, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica, respectivamente, emiten opinión favorable acerca de la aprobación de la Directiva: "Normas y Procedimientos para la atención de quejas y/o reclamos en el Instituto Nacional de Calidad – INACAL";

Con las visaciones de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2015-PRODUCE y su modificatoria;

**SE RESUELVE:**

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° 007-2016-INACAL: "Normas y Procedimientos para la atención de quejas y/o reclamos presentados en el Instituto Nacional de Calidad – INACAL", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- El Responsable del Libro de Reclamaciones, adoptará las medidas necesarias para difundir la presente Directiva.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional del Instituto Nacional de Calidad ([www.inacal.gob.pe](http://www.inacal.gob.pe)).



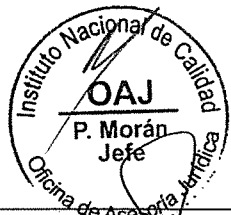

Regístrese y comuníquese.



M. Clara Gálvez Castillo  
Secretaría General  
Instituto Nacional de Calidad

**DIRECTIVA N° 007 -2016-INACAL**

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS PRESENTADOS EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD - INACAL**

ROL	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA y V°B°
Elaborado por:	Diego Erick Santa María Guevara	Responsable del Libro de Reclamaciones	21.10.16	
Revisado por:	José Manuel Zavala Muñoz	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	14/11/16	
	Pablo Martín Morán Mejía	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	22/11/16	
Aprobado por:	Margarita Clara Gálvez Castillo	Secretaria General	07/12/16	



**Título:** Normas y procedimientos para la atención de quejas y/o reclamos presentados en el Instituto Nacional de Calidad – INACAL

**Versión:** 01  
**Fecha de Vigencia:**

### CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems	Descripción del cambio	Versión	Fecha de vigencia
1	-	Versión Inicial del Documento	01	

### 1. FINALIDAD

Establecer los lineamientos generales que permitan regular la recepción, derivación, seguimiento y atención de las quejas y/o reclamos que interpongan los administrados/usuarios ante el Instituto Nacional de Calidad – INACAL.

### 2. BASE LEGAL

N°	Norma Legal	Referencia aplicable
1	Ley N° 30224	Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad
2	Ley N° 27444	Ley del Procedimiento Administrativo General.
3	Ley N° 29060	Ley del Silencio Administrativo
4	Decreto Supremo N° 042-2011-PCM	Establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
5	Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG	Aprueban Normas de Control Interno
6	Decreto Supremo N° 004-2015-PRODUCE	Reglamento de Organización de Funciones del INACAL y su modificatoria.
7	Resolución de Presidencia ejecutiva N° 052-2016-INACAL/PE	Aprueba el Reglamento Interno de los Servidores Civiles del INACAL

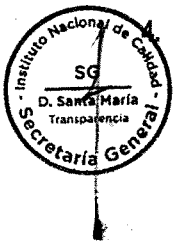
### 3. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de aplicación obligatoria para todos los servidores civiles del INACAL que participe en la atención de las quejas y/o reclamos interpuestos por los administrados/usuarios.

### DEFINICIONES

**4.1. Área:** Es el Órgano o Equipo Funcional del INACAL.

**4.2. Administrado/usuario:** persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.



- 4.3. **Mesa de Partes:** Comprende el espacio físico (área) en donde se lleva a cabo la recepción documental por el servidor civil de mesa de partes.
- 4.4. **Queja:** Es la manifestación de disconformidad del administrado/usuario dirigida contra los defectos de tramitación, establecidos en el artículo 158 de la Ley de Procedimiento General.
- 4.5. **Reclamo:** Expresión de insatisfacción o disconformidad del administrado/usuario respecto de un servicio brindado por el INACAL, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- 4.6. **Servidor Civil:** Es el servidor que realiza funciones directamente vinculadas al cumplimiento de funciones sustantivas y de administración interna de la entidad.
- 4.7. **Sistema de Trámite Documentario:** Denominación genérica que se usa para identificar el software empleado para automatizar las actividades de tramitación de documentos internos y externos, en cumplimiento de las funciones asignadas al INACAL.
5. **ABREVIATURAS**

EFGDAC : Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano  
LPAG : Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General  
STD : Sistema de Trámite Documentario

## 6. DISPOSICIONES GENERALES

### 6.1 De la naturaleza de la queja y el reclamo

Las quejas y reclamos que se presenten ante el INACAL no tienen la naturaleza de recurso administrativo, asimismo, su respuesta no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnativo, ni paraliza los plazos establecidos por los procedimientos en curso.

La queja, tal como está regulado en el artículo 158 de la LPAG, es un remedio procesal que se dirige 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 de la conducta de un funcionario a efectos que se enmiende su proceder y no se afecte el debido proceso administrativo.

El reclamo, es una manifestación de insatisfacción o disconformidad que realiza el administrado/usuario a través del Libro de Reclamaciones del INACAL, respecto de la atención brindada por la entidad en el ejercicio de su función administrativa, ésta no constituye una denuncia.

### 6.2 De los principios para la atención de quejas y reclamos

En la tramitación de los procedimientos para la atención de quejas y/o reclamos de los administrados/usuarios rigen los siguientes principios:



- a. De celeridad: Los responsables de las áreas involucradas deberán atender y solucionar sin exceder los plazos establecidos en la presente Directiva las quejas y/o reclamos presentados por los administrados/usuarios.
- b. De simplicidad: Los procedimientos de queja y/o reclamos de los administrados/usuarios deben ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas evitando cualquier tipo de complicación y/o exigencia innecesaria.
- c. De informalismo: Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados/usuarios, de modo que no se afecte derechos e intereses por la exigencia de aspectos formales que pueden ser subsanados dentro del procedimiento.

### **6.3 De la recepción y plazo para la atención de quejas y reclamos**

- a. Toda queja o reclamo es presentado en mesa de partes o mediante el formulario virtual de lunes a viernes en el horario de atención establecido. La queja o reclamo recibido fuera del horario de atención se tendrá por presentada a partir del siguiente día hábil.
- b. La queja o reclamo presentado a través del formulario virtual, es derivado a la mesa de partes, a fin de que se le asigne un número de registro generado en el STD, a efectos de poder realizar el seguimiento correspondiente.
- c. Las quejas deben ser resueltas y notificadas en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibidas en mesa de partes o a través del formulario virtual al que se puede acceder a través del Portal Institucional, ([www.inacal.gob.pe](http://www.inacal.gob.pe)).
- d. En caso se remita una queja de manera virtual esta tendrá como fecha de recepción el día siguiente.
- e. Los reclamos de los administrados/usuarios deben ser atendidos en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguientes de su recepción en mesa de partes o en la página web institucional.

### **6.4 De la gratuidad de quejas y reclamos**

Los trámites de las quejas y reclamos que se formulen contra las áreas del INACAL son gratuitos.

### **6.5 Del registro, derivación y seguimiento de las quejas y reclamos**

- a. El EFGDAC debe realizar el registro de las quejas y/o reclamos que presenten los administrados/usuarios. Estos registros deben contener datos del administrado/usuario, materia de la queja o reclamo, número del registro del STD, fecha de recepción, hora de recepción, área involucrada, descripción de la queja.
- b. Los documentos que se emitan como consecuencia de dar respuesta deben consignarse en el STD, así como la fecha, hora y destinatario de la notificación de la respuesta.
- c. El área quejada debe realizar un seguimiento permanente del trámite a fin de resguardar los plazos establecidos de acuerdo a Ley.



- d. El EFGDAC debe controlar que las quejas y/o reclamos presentados en mesa de partes sean derivados, en el día y de forma inmediata, al Área cuyo trámite es materia de queja o al Responsable del Libro de Reclamaciones, según sea el caso, a través del STD.
- e. Las Áreas involucradas que resuelvan las quejas y/o reclamos presentados deben llevar un registro de los pronunciamientos emitidos. Asimismo, deben comunicar al EFGDAC, a través de correo electrónico, el número de documento de respuesta y la fecha de notificación, para el registro correspondiente, esto no exime de responsabilidad al Área que emite respuesta del registro respectivo.

## 7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1 DE LA QUEJA

#### 7.1.1 De la presentación de la queja

El administrado/usuario puede presentar su queja en mesa de partes a través del formulario físico, o mediante el formulario virtual al que se puede acceder a través del Portal Institucional, ([www.inacal.gob.pe](http://www.inacal.gob.pe)).

Asimismo, el administrado/usuario puede tramitar su queja a través de un representante el cual debe presentar una carta poder simple para dicho fin. Ver anexo N°5.

La queja puede presentarse en cualquier etapa del procedimiento administrativo, hasta antes de que se emita resolución final en la instancia respectiva, a fin de que se logre su oportuna subsanación.

La queja se presenta ante el superior jerárquico del Área que tramita el procedimiento, citándose el deber infringido y la norma que lo exija. El superior jerárquico del Área competente resolverá la queja.

#### 7.1.2 Requisitos para la presentación de la queja

El documento de la queja deberá contener la siguiente información:

- a. Fecha de presentación de la queja.
- b. Autoridad ante quien se interpone la queja (superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento).
- c. Nombre y apellidos del administrado o de su representante.
- d. Número del Documento Nacional de Identidad.
- e. Domicilio (especificar: Av./Calle/Jr./Psje./Mz./Dep./N°/Lote/Urb, indicando el nombre del distrito, provincia y departamento).
- f. Teléfono.
- g. Correo Electrónico del administrado
- h. Referencias sobre el expediente que motiva la queja (número o código del documento, según datos del cargo).
- i. Identificación clara de la queja (precisar el deber infringido y la norma que lo que lo exija).
- j. Firma o huella digital.
- k. De manera opcional, autorización para ser notificado por correo electrónico.
- l. Carta Poder (de ser el caso).





De estimarlo necesario, el administrado/usuario puede acompañar los documentos que sustenten la queja. No requiere firma de abogado.

El servidor civil de mesa de partes, al momento de recibir la queja, debe verificar que contenga la información detallada en el numeral 7.1.2 de la presente Directiva; en caso advierta algún error u omisión en la información, lo consignará en el cargo del documento y otorgará un plazo máximo de dos (2) días<sup>1</sup> hábiles contados desde el día siguiente para subsanar las observaciones, caso contrario la queja se dará por no presentada.

### 7.1.3 De la atención de quejas

#### a. Registro y distribución

Efectuado el registro de la queja en el STD, ésta es remitida inmediatamente al superior jerárquico competente para resolverla.

#### b. Derivación y elaboración de la respuesta

El superior jerárquico del Área competente para resolver la queja la deriva, en el día, al Área quejada, para que tome conocimiento y disponga la elaboración inmediata del informe de descargo, en el plazo máximo de un (1) día hábil contados a partir de la recepción.

- Con o sin el informe de descargo, el superior jerárquico resolverá, en el plazo máximo de dos (2) días, el que incluirá la comunicación de respuesta al administrado/usuario.

#### c. Comunicación de respuesta

Una vez resuelta la queja, el superior jerárquico deriva el documento de respuesta al EFGDAC, a través del STD, para su notificación.

#### d. Medidas correctivas y responsabilidad administrativa

En caso se declare fundada la queja, el superior jerárquico deberá dictar las medidas correctivas pertinentes para subsanar el defecto en la tramitación a fin de impulsar el procedimiento, así como dispondrá el inicio de las actuaciones necesarias contra el funcionario quejado para determinar la presunta responsabilidad administrativa a que hubiera lugar.

### 7.1.4 Razones para desestimar la queja

La queja es declarada inadmisibles cuando se incumple los requisitos contenidos en el numeral 7.1.2 de la presente Directiva y, en caso no sean subsanados dentro del plazo establecido, ésta será desestimada.



<sup>1</sup> Contados a partir del día siguiente

La queja podrá ser declarada improcedente, fundada o infundada dependiendo si en su contenido se advierte o verifica las razones para su atención, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la LPAG.

## 7.2 DEL RECLAMO

### 7.2.1 De la presentación del reclamo

El administrado/usuario puede presentar su reclamo en mesa de partes, a través del Libro de Reclamaciones o mediante el formulario virtual al que se puede acceder a través del Portal Institucional, ([www.inacal.gob.pe](http://www.inacal.gob.pe)).

### 7.2.2 Requisitos para la presentación del reclamo

El administrado/usuario deberá consignar en El Libro de Reclamaciones como mínimo la siguiente información, al igual que los reclamos que se presenten a través del formulario virtual:

- a. Fecha de presentación de reclamo.
- b. Nombre y apellidos del usuario.
- c. Número de Documento Nacional de Identidad.
- d. Domicilio (especificar: Av./Calle/Jr./Psje./Mz./Dep./N°/Lote/Urb, indicando el nombre del distrito, provincia y departamento).
- e. Teléfono.
- f. Correo electrónico del administrado.
- g. Descripción o detalle de la reclamación.

### 7.2.3 De la atención de reclamos

#### 7.2.3.1 Registro y distribución

Los reclamos que presenten los administrados/usuarios en el Libro de Reclamaciones son revisados por el EFGDAC para verificar que se cumpla con el registro de los requisitos establecidos en el numeral 7.2.2 de la presente Directiva.

El reclamo es derivado al Responsable del Libro de Reclamaciones, a fin que este proceda, en el día, a derivarlo al Responsable del Área involucrada en el reclamo.

#### 7.2.3.2 Derivación y elaboración de la respuesta

Recibido el reclamo, el Responsable del Área involucrada dispone se elabore el informe y respuesta al reclamo presentado, debiéndose además, indicar las medidas a adoptarse para evitar acontecimientos similares en el futuro, de ser el caso.

El expediente administrativo es derivado, con la respuesta, al Responsable del Libro de Reclamaciones, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación del reclamo. De no recibir respuesta, el Responsable del Libro de Reclamaciones deberá reiterar, por escrito, la solicitud de respuesta al reclamo presentado, dando un último plazo



haciendo de conocimiento al superior jerquico del área sobre el incumplimiento a la presentación de la información.

### 7.2.3.3 Comunicación de respuesta

El documento de respuesta es derivado al Responsable del Libro de Reclamaciones, a través del STD, para su notificación, quien deberá tener en cuenta la modalidad de notificación solicitada por el administrado/usuario.

La entidad deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a 30 días hábiles, contados a partir del día siguiente de presentada la misma por parte del administrado/usuario.

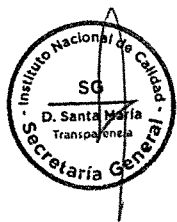
La respuesta al administrado/usuario deberá ser remitida en copia a la Alta Dirección, tratándose de las direcciones de Línea, (Acreditación, Normalización, Metrología) a la Presidencia Ejecutiva, y con relación a los órganos de apoyo a la Secretaría General.

## 8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1 Los servidores civiles del INACAL que incumplan con atender la queja o reclamo en los plazos de la Ley y con el procedimiento regulado en la presente Directiva, incurrirá en responsabilidad administrativa conforme a la norma de la materia.
- 8.2 El EFGDAC dentro de los primeros quince (15) días calendarios de culminado cada semestre, debe elevar un informe a la Secretaria General sobre la atención de los reclamos y quejas presentados por los administrados al INACAL de manera Física o Virtual.

## 9. ANEXOS

- Anexo N° 01: Formulario Físico de Reclamo
- Anexo N° 02: Formulario Virtual de Reclamo
- Anexo N° 03: Formulario Físico de Queja
- Anexo N° 04: Formulario Virtual de Queja
- Anexo N° 05 Modelo de Carta Poder






**Título:** Normas y procedimientos para la atención de quejas y/o reclamos presentados en el Instituto Nacional de Calidad – INACAL


**Versión:** 01  
**Fecha de Vigencia:**

**ANEXO N° 1**

 <b>INACAL</b> Instituto Nacional de Calidad				<h1>LIBRO DE RECLAMACIONES</h1>
INACAL - Sede Central				
Calle Las Camelias N° 815- San Isidro				
Teléfono: (511) 640 8820				
<b>Fecha:</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Hoja de Reclamación</b>
				N° 000000000
Los datos que se solicitan son indispensables para comunicarle las acciones adoptadas ante su reclamo				
<b>1. Identificación del Usuario</b>				
<b>Nombre:</b>				
<b>Domicilio:</b>				
<b>DNI/CE:</b>				
<b>Teléfono:</b>				
<b>E-mail (correo electrónico)*:</b>				
<b>2. Identificación de la atención brindada</b>				
<b>Descripción:</b>				
Autorizo remitir la respuesta al e-mail (correo electrónico) consignado a la presente Hoja de Reclamaciones				
				Firma del Usuario
<b>3. Acciones adoptadas por la Entidad</b>				
<b>Detalle:</b>				



**ANEXO N° 2**

 <b>INACAL</b> Instituto Nacional de Calidad				<h2 style="margin: 0;">LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL</h2>	
INACAL - Sede Central					
Calle Las Camelias N° 815- San Isidro					
Teléfono: (511) 640 8820					
Fecha:	Día	Mes	Año	<b>Hoja de Reclamación</b> <b>N° 00000000</b>	
Los datos que se solicitan son indispensables para comunicarle las acciones adoptadas ante su reclamo					
<b>1. Identificación del Usuario</b>					
Nombre:					
Domicilio:					
DNI/CE:					
Teléfono:					
E-mail (correo electrónico)*:					
<b>2. Identificación de la atención brindada</b>					
Descripción:					
Autorizo remitir la respuesta al e-mail (correo electrónico) consignado a la presente Hoja de Redamaciones					
_____ Firma del Usuario					
<b>3. Acciones adoptadas por la Entidad</b>					
Detalle:					



ANEXO N° 3



INACAL  
Instituto Nacional  
de Calidad

## Formulario de Queja

N° de queja

Fecha

### I. DATOS PERSONALES

**NOMBRES / APELLIDOS:**

**DNI**

**TELÉFONO**

**CORREO ELECTRÓNICO**

**DOMICILIO**

(Especificar: Av./Calle/Jr./Paje./Mz./Dep./N°/Lote/Urb.)

**DEPARTAMENTO**

**PROVINCIA**

**DISTRITO**

### II. INDICACIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA

**REFERENCIA SOBRE EL EXPEDIENTE QUE MOTIVA LA QUEJA  
(NÚMERO O CÓDIGO DEL DOCUMENTO)**

**SÍRVASE DETALLAR LA QUEJA**

Quejas distintas a las indicadas en el artículo 155 del Código Tributario y en el Decreto Supremo N° 050-2004-EF.

¿Desea ser notificado a través de su cuenta de correo electrónico?

SI

NO

La recepción de quejas sea de forma electrónica o física, se realiza en el horario de mesa de partes a nivel nacional (lunes a viernes de 08 h 30 hasta las 16 h 30); en caso de las quejas presentadas mediante Formulario de Queja Virtual, se deberá considerar que pasado este horario o en días distintos, la queja será ingresada, pero se tendrá por presentada a partir del día hábil siguiente.



\_\_\_\_\_  
Firma del usuario

ANEXO N° 4



INACAL  
Instituto Nacional  
de Calidad

## Formulario de Queja Virtual

N° de queja

Fecha

### I. DATOS PERSONALES

**NOMBRES / APELLIDOS:**

**DNI**

**TELÉFONO**

**CORREO ELECTRÓNICO**

**DOMICILIO**

(Especificar: Av./Calle/Jr./Psje./Mz./Dep./N°/Lote/Urb.)

**DEPARTAMENTO**

**PROVINCIA**

**DISTRITO**

### II. INDICACIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA

**REFERENCIA SOBRE EL EXPEDIENTE QUE MOTIVA LA QUEJA  
(NÚMERO O CÓDIGO DEL DOCUMENTO)**

**SÍRVASE DETALLAR LA QUEJA**

Quejas distintas a las indicadas en el artículo 155 del Código Tributario y en el Decreto Supremo N° 050-2004-EF.

¿Desea ser notificado a través de su cuenta de correo electrónico?  SÍ  NO

La recepción de quejas sea de forma electrónica o física, se realiza en el horario de mesa de partes a nivel nacional (lunes a viernes de 08 h 30 hasta las 16 h 30); en caso de las quejas presentadas mediante Formulario de Queja Virtual, se deberá considerar que pasado este horario o en días distintos, la queja será ingresada, pero se tendrá por presentada a partir del día hábil siguiente.



\_\_\_\_\_  
Firma del usuario

CARTA PODER SIMPLE

Lima, de \_\_\_\_\_ del 201

El suscrito, en mi condición de persona natural, otorgo poder a \_\_\_\_\_, identificado(a) con documento de identidad N° \_\_\_\_\_, y domiciliado(a) en \_\_\_\_\_, para que en mi nombre y representación, realice el trámite de queja ante el Instituto Nacional de Calidad – INACAL.

Este PODER se extiende de conformidad con lo dispuesto en el artículo 115.1 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

\_\_\_\_\_  
Firma del poderdante

(Nombre del poderdante)

(Número de documento de identidad del poderdante)

