

# Documento de Aceptación de Términos y Condiciones del Libro de Reclamaciones

Colegio de Ingenieros del Perú – Consejo Departamental de Loreto

---

## 1. Objeto

El presente documento establece los términos y condiciones que regulan el uso del Libro de Reclamaciones del Colegio de Ingenieros del Perú – Consejo Departamental de Loreto (en adelante, "el Colegio"), así como el procedimiento de recepción, registro y atención de reclamos y quejas de los usuarios (en adelante, "el Usuario" o "el Consumidor").

Al registrar un reclamo o queja a través de nuestra plataforma, el Usuario acepta expresamente todos los términos contenidos en este documento.

---

## 2. Naturaleza del Reclamo o Queja

1. **Reclamo:** Disconformidad relacionada con productos o servicios ofrecidos por el Colegio.
2. **Queja:** Disconformidad no relacionada con productos o servicios, incluyendo la atención al público u otros aspectos administrativos.

El Usuario deberá describir con claridad los hechos, productos o servicios involucrados y cualquier información que permita la verificación del reclamo o queja.

---

## 3. Derechos y Obligaciones del Usuario

El Usuario declara y acepta que:

1. La información proporcionada en el Libro de Reclamaciones es veraz, completa y actualizada.
2. Acepta el uso de sus datos personales exclusivamente para la gestión, seguimiento y respuesta de su reclamo, de conformidad con la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales.
3. Será responsable de cualquier declaración falsa, inexacta o fraudulenta que pueda afectar el procedimiento de atención.
4. Tiene derecho a recibir constancia de recepción de su reclamo o queja mediante correo electrónico o medio físico, según corresponda.
5. Puede hacer seguimiento a su reclamo, y el Colegio le brindará respuesta dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

---

## 4. Procedimiento del Libro de Reclamaciones

1. El Usuario deberá completar el formulario de reclamo o queja con todos los campos obligatorios marcados con asterisco (\*).
2. El Colegio registrará automáticamente la fecha y hora de recepción del reclamo y generará un **correlativo único**, que servirá como identificador del proceso.
3. Una vez registrado, el Usuario recibirá un **acuse de recibo** vía correo electrónico, con un resumen de su reclamo y su número de correlativo.
4. El Colegio evaluará la solicitud y dará respuesta al Usuario en los plazos establecidos por la normativa vigente.
5. Los documentos y archivos adjuntos proporcionados por el Usuario serán considerados como parte del reclamo y podrán ser utilizados como evidencia en el proceso de resolución.

---

## 5. Protección de Datos

1. Los datos personales del Usuario serán tratados conforme a la Ley N° 29733 y su reglamento, exclusivamente para la gestión y seguimiento del reclamo.
2. El Colegio garantiza la confidencialidad de la información y que no se utilizará para fines distintos a la atención de reclamos.
3. El Usuario tiene derecho a acceder, rectificar, cancelar o oponerse al tratamiento de sus datos personales mediante solicitud escrita dirigida al Colegio.

---

## 6. Responsabilidad

1. El Colegio no será responsable por información falsa, incompleta o incorrecta proporcionada por el Usuario.
2. El Usuario reconoce que el envío de correos electrónicos, documentos o archivos digitales no garantiza la aceptación automática del reclamo, sino únicamente su registro para evaluación.
3. El Colegio no se responsabiliza por demoras en el envío de correos electrónicos debido a problemas externos en los sistemas de comunicación.

---

## 7. Aceptación de Términos

Al enviar su reclamo o queja mediante el Libro de Reclamaciones electrónico, el Usuario:

1. Declara haber leído, comprendido y aceptado todos los términos y condiciones expuestos en este documento.

2. Autoriza al Colegio a registrar, almacenar y utilizar la información proporcionada exclusivamente para la gestión de su reclamo.
  3. Reconoce que el uso del Libro de Reclamaciones implica la aceptación de la normativa vigente sobre protección al consumidor y los procedimientos internos del Colegio.
- 

**Fecha de vigencia:** 10/10/2025

**Colegio de Ingenieros del Perú – Consejo Departamental de Loreto**