2016

Libro Virtual de Reclamaciones



Manual de

usuario



Contenido

R	ECLAMOS VIRTUALES	. 2
	INGRESO AL SISTEMA	. 2
	REGISTRO DEL RECLAMO	. 3
	CONSULTA DEL RECLAMO	. 8

RECLAMOS VIRTUALES

INGRESO AL SISTEMA

En el Portal Web Institucional www.migraciones.gob.pe ingresamos a "Reclamos Virtuales", a través, del icono "Reclamos Virtuales", señalado en la figura.

IO SERVICIOS ~	ORGANIZACIÓN 🗸	NORMATIVIDAD ~	FAQ ~	PRENSA ~	CONTACTO V	Buscando
		La emisión Estima do Usua Electrónico	1 del pasapor rio Ingrese a Citas	te electró de Pasaporte	Traducir	
Salida de		Para trami	tar el pasapoi	te solo s	Seleccionar idioma Con la tecnología de Ge	• pogle Traductor de Google
menores de edad	5	Para tramitar e el DNI y el reci	l pasaporte solo se bo de pago Desde I	deberá mostrar 10y la	Enlaces Frecue	entes
Control Migrato	rio de Salida de	Pasaporte El documento i por su segurida	electrónico p de viaje peruano fu ad en la reunión an	e ruano e . e distinguido ual de la High		Citas en Línea
Peruanos Menor Estimado Usuario Descargar	es de Edad "Cartilla Informativa".	Estima do Usua Informativa".	ig ratorio de S	aliaa de		Reclamos
Accesos rápidos					Consultas en linea	Reclamos Virtuales
					Migraciones Pe	erú App ⊕ ত マ⊿ © 6:*
Pago de Tasa Anual Extranjería 2016	de Oficinas a ni	velnacional Fo	rmularios y dec juradas	laraciones		
		2	CORT CONTRACTOR			
Obtenga su TAM	Horarios de at	ención – Sede E)e nuncias ante i	ntento de	MGPACI	

Portal Web de la Superintendencia Nacional de Migraciones

El sistema podrá ser utilizado con los siguientes navegadores mostrando sus iconos en la pantalla inicial del sistema.

NAVEGADORES QUE PUEDE USAR





REGISTRO DEL RECLAMO

En la pantalla inicial se muestra un enlace que muestra la Resolución de Superintendencia. Para registrar un reclamo, hacer clic al enlace "REGISTRAR RECLAMO".

	IBRO DE Reclamaciones Virtual
INICIO REGISTRAR RECLAMO	VERIFICAR ESTADO
LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES	NAVEGADORES QUE PUEDE USAR FIREFOX EXPLORER 9 GOOGLE CHROME
Descargar Manual de Usuario. 🗊	
 RECLAMO Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de Nacional de Migraciones - MIGRACIONES, el mismo que podrá ser registrado a trave SUPUESTO DE ATENCIÓN No se atenderán los reclamos cuando: a. Se presenten sin la información necesaria y ésta no sea subsanable mediante la MIGRACIONES. b. No resulte clara la materia objeto del reclamo. c. Su contenido no corresponda a un reclamo. DE LA RESPUESTA AL USUARIO 	atención brindado por la Superintendencia és de este Aplicativo Web. os datos que obran en los archivos de
La respuesta al usuario deberá ser remitida por medios físicos o electrónicos. En es de haber sido autorizado expresamente por el usuario, esta respuesta deberá ser e (30) días hábiles de recepcionado el reclamo, la cual no amerita la interposición d paraliza los plazos establecidos por los procedimientos en curso. Para mayor in recursos, puede ingresar al link Resolución de Superintendencia	ste último caso, solo procederá en el caso emitida dentro del plazo máximo de treinta le ningún tipo de recurso impugnatorio, ni ıformación sobre el procedimiento de los
INICIO I REGISTRAR RECLAMO I VERIFICARI	ESTADO
Av. España № 730 - Breña - Lima / Central Telefónica 2001000 / Fax Virtual 200100 © Copyright 2016 Superintendencia Nacional de Migraciones	

Página principal del sistema de Reclamos Virtuales



Hacer clic en el checkbox para aceptar los términos de uso y luego clic en el botón "Continuar". Caso contrario hacer clic en el botón "Cerrar" con lo cual se retorna a la pantalla anterior.



Pantalla de términos de uso



Luego de aceptar los términos de uso, el sistema muestra el formulario de registro del reclamo. Consignar al menos los campos obligatorios y hacer clic en el botón "Registrar".

También puede retornar a la pantalla inicial en cualquier parte de la aplicación haciendo clic al enlace "INICIO". Por ejemplo, puede retornar al inicio antes de registrar el reclamo.

INFORMACIÓN DEL RECLAMANTE		
TIPO DOCUMENTO *	NRO. DOCUMENTO *	FECHA NACIMENTO *
SELECCIONE	*	dd/mm/aaaa
NOMBRE(S) *	PRIMER APELLIDO *	SEGUNDO APELLIDO
DOMICILIO		
¿DOMICILIO EN EL PERÚ?		
DEPARTAMENTO *	PROVINCIA*	DISTRITO *
SELECCIONE	* SELECCIONE	SELECCIONE T
DIRECCIÓN *	eo electrónico señalado, en conform	IDAD AL NUMERAL 20.4 DEL ARTÍCULO 20 DE LA LEY
DIRECCIÓN *	EO ELECTRÓNICO SEÑALADO, EN CONFORM TELÉFONO *	IDAD AL NUMERAL 20.4 DEL ARTÍCULO 20 DE LA LEY CORREO ELECTRÓNICO *
DIRECCIÓN *	EO ELECTRÓNICO SEÑALADO, EN CONFORM TELÉFONO *	IDAD AL NUMERAL 20.4 DEL ARTÍCULO 20 DE LA LEY CORREO ELECTRÓNICO *
DIRECCIÓN *	EO ELECTRÓNICO SEÑALADO, EN CONFORM	IDAD AL NUMERAL 20.4 DEL ARTÍCULO 20 DE LA LEY CORREO ELECTRÓNICO *
DIRECCIÓN *	EO ELECTRÓNICO SEÑALADO, EN CONFORM TELÉFONO *	IDAD AL NUMERAL 20.4 DEL ARTÍCULO 20 DE LA LEY CORREO ELECTRÓNICO ~
DIRECCIÓN *	TELÉFONO * TELÉFONO * TELÉFONO * IDADA LUGAR DE ATENCIÓN * SELECCIONE	IDAD AL NUMERAL 20.4 DEL ARTÍCULO 20 DE LA LEY CORREO ELECTRÓNICO * FECHA DE ATENCIÓN * dd/mm/aaaa
DIRECCIÓN *	TELÉFONO * TELÉFO	IDAD AL NUMERAL 20.4 DEL ARTÍCULO 20 DE LA LEY CORREO ELECTRÔNICO * FECHA DE ATENCIÓN * dd/mm/aaaa
DIRECCIÓN *	EO ELECTRÓNICO SEÑALADO, EN CONFORM TELÉFONO * IDADA LUGAR DE ATENCIÓN * SELECCIONE	IDAD AL NUMERAL 20.4 DEL ARTÍCULO 20 DE LA LEY CORREO ELECTRÔNICO * FECHA DE ATENCIÓN * dd/mm/aaaa
DIRECCIÓN *	EO ELECTRÓNICO SEÑALADO, EN CONFORM TELÉFONO * IDADA LUGAR DE ATENCIÓN * SELECCIONE	IDAD AL NUMERAL 20.4 DEL ARTÍCULO 20 DE LA LEY CORREO ELECTRÓNICO * FECHA DE ATENCIÓN * dd/mm/aaaa

Formulario de registro del reclamo



Al realizar el registro del reclamo se muestra una pantalla de confirmación. Anote el número de reclamo para consultas posteriores. Luego, hacer clic en el botón "Si" si desea visualizar la constancia para imprimir o grabarla.

	NRO. DOCUMENTO *	FECHA NACIMENTO *
DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	• 777788888	
	PRIMER APELLIDO *	
HELEN	CÁRDENAS	
DOMICILIO		
¿DOMICILIO EN EL PERÚ?		
DEPARTAMENTO *	PROVINCIA*	DISTRITO *
	• CUSCO	SAN SEBASTIAN T
DIRECCIÓN *		
AUTORIZO SE ME NOTIFIQU 27444 © SI © NO	Su reclamo fue enviado y el núme 000040-2016 por favor anótelo pa consultas. ¿Desea imprimir su rec	ero es: Ira sus de
AUTORIZO SE ME NOTIFIQU 27444 I SI O NO PAIS *	Su reclamo fue enviado y el núme 000040-2016 por favor anótelo pa consultas. ¿Desea imprimir su rec	aro es: Ira sus ULO 20 DE LA LEY Ilamo?
AUTORIZO SE ME NOTIFIQU 27444 • SI • NO PAIS * PERU	Su reclamo fue enviado y el núme 000040-2016 por favor anótelo pa consultas. ¿Desea imprimir su rec	ILO 20 DE LA LEY
AUTORIZO SE ME NOTIFIQU	Su reclamo fue enviado y el núme 000040-2016 por favor anótelo pa consultas. ¿Desea imprimir su rec IEEE ORO	ILO 20 DE LA LEY
AUTORIZO SE ME NOTIFIQU 27444 © SI © NO PAIS* PERU IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDA	Su reclamo fue enviado y el núme 000040-2016 por favor anótelo pa consultas. ¿Desea imprimir su rec + 2474747	ULO 20 DE LA LEY Ita sus information de la la la ley Sinte elle official de la ley contre elle official de la ley artpagui@yahoo.es
AUTORIZO SE ME NOTIFIQU	Su reclamo fue enviado y el núme 000040-2016 por favor anótelo pa consultas. ¿Desea imprimir su rec 1000 VIO 2474747 2474747	PTO 66: ITA SUS INFORMATION CONTRACTOR OF A LEY Clamo? SI No CONTRACT LECTINGIN CONT Artpagui@yahoo.es FECHA DE ATENCIÓN *
AUTORIZO SE ME NOTIFIQU	Su reclamo fue enviado y el núme 000040-2016 por favor anótelo pa consultas. ¿Desea imprimir su rec 1000 2474747 DA LUGAR DE ATENCIÓN * CUSCO	PEO 66: ITA SUS THE CONTROL FOR CONTROL OF
AUTORIZO SE ME NOTIFIQU 27444 • SI O NO PAIS * PERU IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDA TRÂMITE REALIZADO * CERTIFICADO DE MOVIMIENTO MIGRAT INGRESE EL MOTIVO DE SU RECLAMO *	Su reclamo fue enviado y el núme 000040-2016 por favor anótelo pa consultas. ¿Desea imprimir su rec 2474747 DA LUGAR DE ATENCIÓN * CUSCO	PTO 65: ITA SUS THE CONTROL OF C
AUTORIZO SE ME NOTIFIQU 27444 • SI O NO PAIS * PERU IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDA TRÁMITE REALIZADO * CERTIFICADO DE MOVIMIENTO MIGRAT INGRESE EL MOTIVO DE SU RECLAMO * RECLAMO XYZ	Su reclamo fue enviado y el núme 000040-2016 por favor anótelo pa consultas. ¿Desea imprimir su rec 2474747 DA LUGAR DE ATENCIÓN * CUSCO	PTO 65: ITA SUS THE CONTROL OF C

Pantalla de confirmación de registro del reclamo



Se muestra la constancia del reclamo en formato PDF.

	PERÚ	Ministe del Inte	rio erior	Supe	rintendencia Nacio	nal de Migraciones
	LI	BRO DE	RECLAMACIO	NES		HOJA DE RECLAMACIÓN
	Dia		Mes		Año	N° 000040-2016
Fecha:	11		7		2016	
Superinte	ndencia Nac	ional de	Migraciones			
1.Identific	acion del Us	suario				
Nombre: H	ELEN CÁRD	ENAS				
Domicilio:	CALLE PLAT	TEROS 1	11			
Documente	o de Identida	d, DNI: 7	7778888		Teléfono: 2474747	Nacionalidad:
Oficina dor	nde se origin	ó el recla	mo: CUSCO			
2. Identific	acion de la	Atenció	n Brindada			
Trámite Re	ealizado: CEF	RTIFICAL	DO DE MOVIM	IENTO) MIGRATORIO	
NOTIFICA Ley del Pro respuesta	CIÓN POR C bocedimiento / del presente	CORREC	Superinte ELECTRÓNIC etalivo General-i o cualquier otr	CO: De Ley N ^e ro tipo	e conformidad al nun 27444, AUTORIZO de comunicacion a t	heral 20.4 del artículo 20° de la se me notifique con la ravés del siguiente correo
electrónico	artpagui@y	ahoo.es,	aceptado en se	eñal d	e conformidad.	-
3.Accione	s adoptadas	s por la E	Entidad			
Detalle:						
MIGRACIO				Av. Lim T(5	España Nº 734 Breña a-Peru 11) 200-1001	informes@migraciones.gob.pe www.migraciones.gob.pe



CONSULTA DEL RECLAMO

Para verificar el estado del reclamo, hacer clic en el enlace "VERIFICAR ESTADO".



Página principal del sistema de Reclamos Virtuales



Se muestra la pantalla para consultar el estado del reclamo. Consignar los campos obligatorios, el código de verificación y hacer clic en el botón "Buscar".

DATOS RECLAMO AÑO * NUM. DE RECLAMO * AÑO * 000040 2016 Nota: los campos con * son obligatorios 2016 Código de verificación AJX*V4.27 SULTADO AJX*V4.27 H. RECLAMACIÓN FECHA 000640-2016 11/07/2016 CIONES ADOPTADAS SULTADO HA N* DOCUMENTO 11/07/2016 OFICIO N* 4578 12/07/2016 OFICIO N* 7878	TIPO DOCUMENTO * N DOCUMENTO NACIONAL DE *	NUM. DOCUMENTO * 77778888	
DATOS RECLAMO AÑO * NUM. DE RECLAMO * AÑO * 000040 2016 Nota: los campos con * son obligatorios Codigo de verificación Código de verificación AJXVA2/A SULTADO AJXVA2/A H. RECLAMACIÓN FECHA 000040-2016 11/07/2016 CIONES ADOPTADAS SULTADO HA N* DOCUMENTO 11/07/2016 OFICIO N* 4578 12/07/2016 OFICIO N* 7878	TIPO DOCUMENTO * N DOCUMENTO NACIONAL DE *	NUM. DOCUMENTO * 77778888	
NUM. DE RECLAMO * AÑO * 000040 2016 Nota: los campos con * son obligatorios Autoria Código de verificación Autoria Autoria Autoria Autoria RAJEVAZZ Autoria Nova SULTADO ECHA Nova H. RECLAMACIÓN ECHA Nova CIONES ADOPTADAS SULTADO HELEY HA N° DOCUMENTO 11/07/2016 FILLON 11/07/2016 OFICIO N° 4578 12/07/2016 OFICIO N° 7878	TIPO DOCUMENTO * M DOCUMENTO NACIONAL DE *	NUM. DOCUMENTO * 77778888	
Sultable Fecha Noxe SULTADO Image: Sultable Image: Sultable H. RECLAMACIÓN FECHA NOXE CONES ADOPTADAS SULTADO Image: Sultable 11/07/2016 OFICIO N° 4578 Image: Sultable 11/07/2016 OFICIO N° 4578 Image: Sultable 12/07/2016 OFICIO N° 7878 Image: Sultable	Refrescar Código		
Código de verificación	Refrescar Código		
SULTADO FECHA NOME H. RECLANACIÓN FECHA NOME CIONES ADOPTADAS 11/07/2016 HELEY CIONES ADOPTADAS 11/07/2016 OFICIO Nº 4578 11/07/2016 OFICIO Nº 234 12/07/2016 11/07/2016 OFICIO Nº 7878 12/07/2016	Refrescar Código		
SULTADO H. RECLAMACIÓN FECHA NOME 000040-2016 11/07/2016 HELEP CIONES ADOPTADAS SULTADO HA N° DOCUMENTO 11/07/2016 OFICIO N° 4578 12/07/2016 OFICIO N° 234 12/07/2016 OFICIO N° 7878			
SULTADO H. RECLAMACIÓN FECHA NOME 000040-2016 11/07/2016 HELEI CIONES ADOPTADAS SULTADO HA N° DOCUMENTO 11/07/2016 OFICIO N° 4578 12/07/2016 OFICIO N° 234 12/07/2016 OFICIO N° 7878	Buscar Limpiar		
H. RECLAMACIÓN FECHA NOME 000040-2016 11/07/2016 HELEI CIONES ADOPTADAS SULTADO HA N° DOCUMENTO 11/07/2016 OFICIO N° 4578 12/07/2016 OFICIO N° 324 12/07/2016 OFICIO N° 7878			
000040-2016 11/07/2016 HELEI CIONES ADOPTADAS SULTADO HA N° DOCUMENTO 11/07/2016 OFICIO N° 4578 12/07/2016 OFICIO N° 324 12/07/2016 OFICIO N° 7878	RES Y APELLIDOS	ESTADO	RESPUESTA DOC. RECLAMO
CIONES ADOPTADAS SULTADO HA N° DOCUMENTO 11/07/2016 OFICIO N° 4578 12/07/2016 OFICIO N° 234 12/07/2016 OFICIO N° 7878	CÁRDENAS	CONCLUIDO	
SULTADO N° DOCUMENTO 11/07/2016 OFICIO N° 4578 12/07/2016 OFICIO N° 324 12/07/2016 OFICIO N° 7878			TT
HA N* DOCUMENTO 11/07/2016 OFICIO N* 4578 12/07/2016 OFICIO N* 234 12/07/2016 OFICIO N* 7878			
11/07/2016 OFICIO N° 4578 12/07/2016 OFICIO N° 234 12/07/2016 OFICIO N° 7878	OBSERVACIÓN		
12/07/2016 OFICIO N* 234 12/07/2016 OFICIO N* 7878		DERIVADO PARA SI	J ATENCIÓN
12/07/2016 OFICIO N* 7878		POR CORRESP	PONDER
		POR CORRESPO	DNDER 2
	i≪ Påg: 1 de 1 ⇒> ⇒i 10 ¥		1 - 3 de 3 element

Pantalla de consulta de estado del reclamo

El sistema muestra el reclamo y las acciones realizadas. Si su reclamo está con estado "CONCLUIDO" y amerita una respuesta, entonces, aparecerá el icono de documento de

respuesta 💶 en el campo "RESPUESTA", caso contrario aparecerá vacío.

Hacer clic en el icono ^{III} del campo "RESPUESTA" si desea visualizar y descargar el documento de respuesta.

Hacer clic en el icono ^{IIII} del campo "DOC. RECLAMO" si desea visualizar y descargar la constancia del reclamo.



Cuando el reclamo está con estado "CONCLUIDO" y amerita una respuesta, se enviará el documento de respuesta al correo consignado en el reclamo.



Av. España Nº 734 - Breña - Lima Central Telefónica 2001000