

Guía para los
**Consumidores en Situaciones
de Emergencia en el Perú**

VERSIÓN EN LENGUA
SHIPIBO-KONIBO



ÍNDICE

3

**Mapa interactivo de entidades públicas jaskaxon
koiranti kopi jaton derecho bo ja maroxon jaweki biaibo**

4

Servicios Básicos

Corriente

Telefonía, cable e internet

Onpax (Onpax kerasma xeati itan desagüebo)

8

Salud

Servicios de salud

10

Educación

Clasebo recuperanti

Amatima jato kobrankin bebonyora

Movilidad escolar

13

Financierobaon akintibo

Financierobaon akintibo

14

Basimares jato akinti

15

Segurobo

Jain Seguronin raometi

17

Jan kati

Carron Katibo

Jakon iti jake jan katibo

20

Turismo

Turismo akaskin onanti

Onanwe jaonoki mia kati iki ja westiora emergencia iketian

Awe chachikin ja botón ikainko ja jatibi región ikainko itan jikiwe ja directorio ikainko ja entidades públicas jaskaxon koiranti kopi ja derechobo ja maroxon jaweki biaibo ja neskara emergenciabo iketian.

Servicios Básicos

 **Osinergmin**
EL REGULADOR DE LA ENERGÍA Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ENERGÍA
(Electricidad)

 **osiptel**
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES
(Telefonía, cable e internet)

 **Sunass**
El regulador del agua potable
(Agua)

Salud

 **SUSALUD**
Superintendencia Nacional de Salud

Educación

 **PERÚ** Ministerio de Educación

 **Indecopi**

Financiero baon jato akinti, basimares jato akinti itan Segurobo

 **SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP**
República del Perú

 **Indecopi**

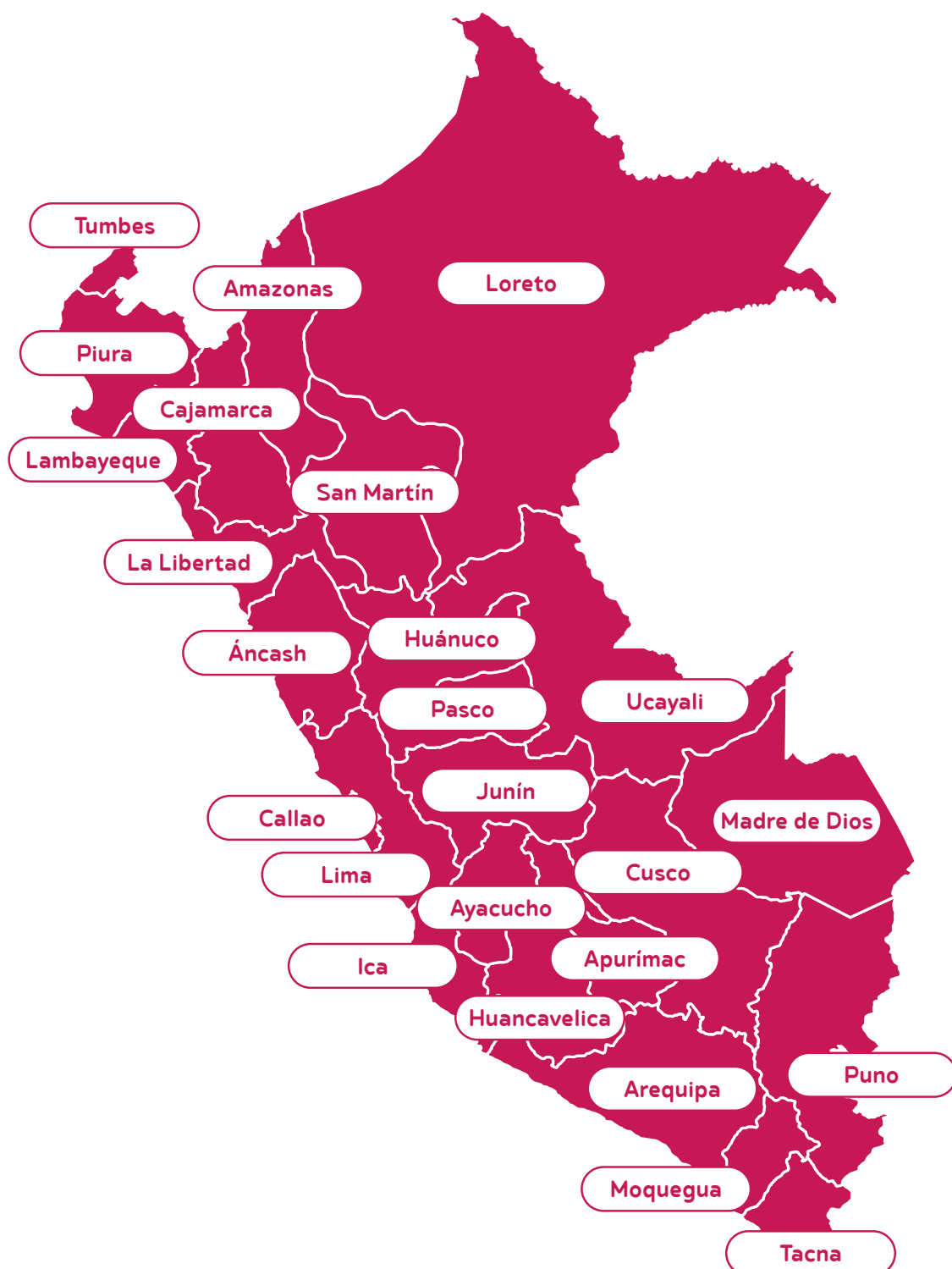
Jan kati

 **OSITRAN**
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

 **Indecopi**

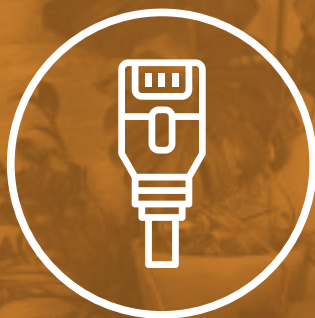
Turismo

 **Indecopi**



* Descarganwe ja PDF jaskatax jikiwe ja directorio ikainko ja entidades públicas ikainko, iamax chachiwe ja jatibi región ikainko ja mapa ikainko, jainra pikotai ventana web ikainko ja directorioya ja internet ikainko.

Servicios **Básicos**





Corriente

Iti iki nato servicio ja corriente itimabi nokai itan basi chosko horabo basimabo, iti iki min recibo ikainko ja wetsa oxe jaskara iketian mia meniti jake corriente ja mia meniamakana ja oxe winoibata.

Iti iki min oina jawekibo ja suministro min televisor corriente iamax gas natural miara derechoya iki ati min reclamo, jara mia yoikanti jake ja empresa concesionria ja neska meniaibo. Ja mia kenmatani iketian ja mia yoikanabi, minra meniti atipanke min ja recurso de Apelaciones de Reclamos de Usuarios del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Mina (OSINERGMIN).

Ja cables paketa oinxon iamax joe poste min jemanko, noa wishawe ishton ja empresa concesionaria ja neskara meniabo; jara iti jake wisha min denuncia itan jainxon mia akinkanai ishton akinkankti jake ja jakoma jaweki corrientenin anaketian. Ja empresanin mia akinyamai, kenawe ja OSINERGMIN.



Jianxon akinkanai jatibitian 7 nete ja semanatibi, nato 24 horabo.



Central Telefónica:

(511) 219-3410 neno Lima itan
0-800-4-1800 jainoax provinciabo ikainko.



Línea jawe kopimabi:

1840 (jatibiainko)



WhatsApp del Osinergmin:

961 777 777



E-mail:

atencionalcliente@osinergmin.gob.pe



Web:

www.osinergmin.gob.pe



Telefonía, cable e internet

Ja kamomatanai ja nato neskara meniaibo telefonía fija, móvil, Internet iamax televisor ja cablenin ikai menia empresa operadora akanai, kenawe neskara reclamanoxon. Ja empresanin mia yoikanabi jakomatai iketian min aribati atipanke onamakin neno Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) ikainko, jainxonra mia revisanxonkanai nenoxon ja última instancia administrativa akanai.



Teléfono:
Fono Ayuda: 1844



Canal de orientación en Quechua:
940 709 422 / 940 722 578



E-mail:
usuarios@osiptel.gob.pe



Web:
www.osiptel.gob.pe

Onpax **(Onpax kerasma xeati itan desagüebo)**

Iti iki mia onpaxyoma, ja Empresa Prestador de Servicios (EPS) miara kobranti yamake ja basiora mia onpax meniama iketian.

Ja factura akana min jisama iketian ja EPS, awe reclamankin ja neno; itan, mia yoikanabi min kenma iketian, kawe ja Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASS) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), janra mia meniti jake min soro ja min apelación aketian.



Fono Sunass:

1899 (Jawe kopimabi jatibiainko)



Central Telefónica:

(01) 614-3180 / (01) 614-3181



WhatsApp de la Sunass:

(+511) 614-3180 (Jain yoitibo ja jakomaketian, axonyamakanabo, menikashama, jakoma ikebi jakon amakanabo nenonxon EPS)



E-mail:

sunass@sunass.gob.pe



Web:

www.sunass.gob.pe
(jainxon onanti ja líneabo jainxon
akinkanti ponteres ja regionbo ikainko)

Salud





Servicios de Salud

Ja nato Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) jabaon ati jake menikin ja neska emergencia iketian neskara min ati jake (oimawe min DNI, kopiati jake iamax wishati jake jawetianki min kopiakai ixon), jakoma jaweki winonaketian.

Jawetianki iti iki winoti desastre natural o Estado de Emergencia las IPRESS o las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), mia akinkashamakanaitian iamax jain nokoyamaitian ja emergencia iketian; iamax min oina mia akinkashamakanketian min derechobo, min onamati atipanke mia winota jaweki neno Libro de Reclamaciones en Salud jatian min kematani iketian ja yoikanabi iamax basiora ikanketian ja tramitebo aki min reclamo aketian ishton mia oinxonyamakanketian, jatian min denunciati atipanke ja winota jaweki neno Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD).



Jainxon mia nekebi akinkanai

Av. Nicolás de Piérola 529 - 589,
Cercado de Lima, Perú



Central telefónica:

(01) 433-3737 anexos 6701 / 6702
(Centro de Arbitraje: ceconar@susalud.gob.pe)
y 6705 (Centro de Conciliación)



Línea jawe kopimabi:

113 anexo 7



E-mail:

atencionalusuario@susalud.gob.pe



Web:

www.gob.pe/susalud



Chatbot:

AVISusalud 960118796



App:

SUSALUD Contigo

Educación



Información

Información oinwe jaskara apon yoiyabo, jabora aki bokanai onamakanai neskara canales oficiales ikainko: portal gob.pe del Ministerio de Educación, de las Direcciones Regionales de Educación o de la Unidades de Gestión Educativa Local.



Clasebo Recuperanti

Ja clasebo biamakanabo ja oi beai nete, ketokan biai iamax jenen mapoai jainoax jakoma jaweki winonaketian jara institución educativa ikainxon akanti jake senen akin ja nato baritia bakebo axetibo ja axeti xobonko.

Ja centros educativos particular ikainko ikanti jake yoyo ikana ja bakebaon papabo betan jaskaxon onankanti kopi ja jaskati bakebo axeikai nekebi, internet iamax nekebi itanribi internet ikainko, jabo aki bokanaibo jaskaxon koiranti kopi bakebo kirika axeti jakonax.

Ja axeti xobo particularbo jabo jaya iki jabaon atipanke recuperankin clasebo, ja joibo akanti jake ninkamakin ishton bakebaon papabo itan bakebo kirika akaibo. Ja axeti xobonkoxon akanti atipanke kobrankin ja pensión ja reken horabo clase ayamakanabo, ikaxbi jabaon clase biai. Jaskara oinxon ja axeti xobo ja senen ayamai ja recuperación de clasebo, minra meniti atipanke westiora reclamo ja institución educativa y/o a la Unidad de Gestión Educativa Local nato oinaibo; iamax, wetsa keskaribi, westiora akin reclamanwe iamax denuncianwe neno Indecopi ikainko.

Ja axeti xobo público ikainko, jara akanati jake neno Direcciones Regionales de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local ikainko oinkanai senen akinkanai ixon ja clasebo recuperankin ja maxkata nete clase ayamakanabo. Ja clasebo recuperanyamakanaitian axeti xobonko oinxon, denuncianwe neno Unidad de Gestión Educativa Local o la Dirección Regional de Educación min jemanko.



Atima bebon jatiakin kopiatibo extraordinarias akanai

Shinanwe jaonobira neskara jaweki ati yamake ja Instituciones Educativas ja neskara jato kopiamakanaibo meskokeskabo jato kopiamakanaibo (jati akin kopiatibo yoiyai reken jikikin, matrícula itan pensionbo oxetibi), jakopira, ja neskara jawekibo winotatian meniwe westiora reclamo ja neno ja Libro de reclamaciones de la Institución; iamax ja iamax, wetsa keska ribi, westiora reclamanwe iamax denuncianwe neno Indecopi ikainko.



Movilidad escolar

Ja riki movilidad escolar akanai clasebo ayamakanaitian iamax jato bii joyamain nato movilidad escolar akanai contrantankana, yoyo joni neskara oinaibobetan min mendicante neskara jato meniaibo.



Teléfono:
(1) 615-5800 en Lima



Web:
Directorio de Unidades de Gestión Educativa Local en Lima
Metropolitana, Lima Provincia y Callao
(<http://www.minedu.gob.pe/institucional/directorio-ugel.php>)

Directorio de Direcciones Regionales de Educación
(<http://www.minedu.gob.pe/institucional/directorio-regional.php>)

"Identicole" (<https://identicole.minedu.gob.pe>)



Teléfono:
224 - 7777 Lima ikainxon
0-800-4-4040 provinciabo ikainxon



E-mail:
sacreclamo@indecopi.gob.pe



Financierobaon **akintibo**





Financiero baon akintibo

Iti iki ja neskara ikainko mia ika ja emergencia itan mia westiora crédito hipotecario akanai iamax min akai jawekibo bikin westiora entidad del sistema financiero akanainko, yokawe min entidad betan mia reprogramación de crédito, axonkanti iki ixon ja neskara lineamiento ikainko jaskara yoiyai neno Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Onanwe jara mia axonkanai wetsa nete kati jaskara mia yoikana ja entidad financiera ikainxon akanai evaluankin jainxon mia yoikanai ja senen atibo jawekibo ja entidad ikainxon jaskara yoiya.



Teléfono:
0800-10840



WhatsApp:
976 263 333



Web:
<https://www.sbs.gob.pe/contacto>

Mia akinti kenkin, noa benawe neno SBS ikainko ja canales jainxon akinti ikainxon.



Teléfono:
224-7777 Lima ikainxon
0-800-4-4040 provinciabo ikainxon



E-mail:
sacreclamo@indecopi.gob.pe



**RECLAMA
VIRTUAL**

(Jawe kopimabi akinkanai)

<https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>

Basimares **Jato akinti**





Basimares Jato akinti

Mia afiliameta ja westiora Administradora de Fondos de Pensiones (AFP), ikainko onanwe neskarabo mia akinkanti atipanke:

- **Mawaketian jain minti kopiati:** Nato mia akinkanti janra akinai min kaibobaon akanti atipanke solicitankin mendicante koriki ja mawaketian jain minti kopiati. Onanwe jati mia menikanti iki neno:

https://www.sbs.gob.pe/app/stats/n_Reembolso_Gasto_Sepelio.

- **Pensión bikanai jawen kaibobo ochomakeabaon (Ja jonibaon biti):** Ja mawaketian, min k aibobo derechoya iki biti westiora akinres pensión itan menikanai ja min kaibobo autorizadobo jabaon biai neskara akinkantibo jaskara yoiyai normas del Sistema Privado de Pensiones ikainko. Onanwe ja min senen atibo jaskaxon min biti kopi ja pensión neno:

<https://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-de-pensiones/pensiones-y-beneficios/pension-de-sobrevivencia>

Nota: Ja beneficiario yamaketian, ja herederos legales akanaibaon atipanke solicitankin ja fondobo akanai min kaibona afiliameta heredero iketian.

- **Pensión de Invalidez:**

Iti iki mia shinan keyotai teeti atipanyama teeti (mayor o igual 50%) minra biti atipanke ja pensión. Solicitanwe ja AFP awe ja evaluación itan minki biti atipana ixon de tu condición de invalidez. kanai. Ja bebon onankasi neno jikiwe:

<https://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-de-pensiones/pensiones-y-beneficios/pension-de-invalidez>



Teléfono:
0800-10840



WhatsApp:
976 263 333



Web:
<https://www.sbs.gob.pe/contacto>



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Iti mia akinkanti kenin noa benawe neno SBS jainoax neno ribi nato canalesbo jainxon akinkanti.

Segurobo





Segurobo

Jarake segurobaon jabaon akinai koiranai ja neskara mai shakotaitian iamax wetsa jakoma jawekibo. Mia seguroya ikax ja mesko jakoma jawekibo winonaketian jabaonra mia jakoma ati atipanke, yoyo iwe min aseguradora betan jaskaxon onanoxon jaskaxon chibanti itan benxoati min yokata solicitud

Miaki westiora seguroya iki jan mia koiranai mia jayata jawekibo (carrobo, min xobobo, kirika min xobobo wisha) aimax mia isinyoma iki ika, oinwe ja jakoma jawekibo iketian jaweboki mia akinkanai itan jaweborin mia akinyamakanai ixon. Neskara informaciónbo min merati atipanke ja min póliza ja seguro ikainko iamax mia yokawe ja aseguradora jain kenati ikainko.

Bebon onankaskin ja jaonoboki neskarabo akinkanai ixon, ja jain yatanyamai itan chibantibo jara mia menina min aseguradoranin, nonra mia yoiyai revisanwe jakon akin ja póliza contratana ikain, jaskaxon jakomabo oribo inaketian.

Iti iki min aka westiora reclamo itan min jakomatai iketian ja mia joi yoikana iketian ja aseguradorabaon, kawe ja Defensoría del Asegurado iamax yoiwe mia winota jaweki neno Indecopi ikainko



Teléfono:
0800-10840



WhatsApp:
976 263 333



Web:
<https://www.sbs.gob.pe/contacto>

Mia akinkanti kenkin, Noa benawe neno SBS ja neskara canales jainxon akinti.



Teléfono:
224-7777 Lima ikainxon
0-800-4-4040 provinciabo ikainxon



E-mail:
sacreclamo@indecopi.gob.pe



**RECLAMA
VIRTUAL**

(Jawe kopimabi akinkanai)

<https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>

Jan kati





Carron Katibo

Iti iki mia wetsanbires ja carrobo kai jatibian non paraonko, min meniti atipanke ja riki titularidad akanai neskara akinkanti menikin ja wetsa jonibo iamax yoikanai wetsa nete kati. Shinanwe minra ati jake ja tramitebo ja natoti basi 24 hora nete winotamabi hora senenres kamabi.

Iti iki mia jakomatani ja proveedor ja nato akintibo ja carron katibo, yokawe ja Libro de Reclamaciones. Jainxonribi, jaskaribi mia kati atipanke ja oficina mia ika ochoma ikainko jainxon jonibo akinkanai ja Indecopi ikainko yoiwe mia winota jaweki.

Iti mia katikomacha jaweki winoti ishton pikoyamai iamax iorai basi mia viajanti ikebi, miara derechoya iki mia jakon akin ninkamakanti joibo ishton jawe kopi iki basikana itan kayamanai ixon, itan iti iki kikini basiorakan, jara iki jake senenres bebon basiorama manatima. Shinanwe ja, ja jonibo neskara viajanti jato maromaibaonra akanti jake oimakin la lista jati kopiabo jain kati itan ati jake senen akin, ja senen axon meniti jake ja jaskara atimabo ja basima.

Ja accidentebo iketian ja empresanin ati jake jishti akin ishton ja SOAT o CAT neskara, jato akinti jake ja jakoma jaweki winokanabo jakomakanabo (pasajerobo iamax jan accidentebo imabo) jainxon joi yoiti jake jawen kaibobo.



Teléfono:

224-7777 Lima ikainxon

0-800-4-4040 provinciabo ikainxon



E-mail:

sacreclamo@indecopi.gob.pe



**RECLAMA
VIRTUAL**

(Jawe kopimabi akinkanai)

<https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>



Jakon iti jake jan katibo

Iti iki mia atikoma jaweki winota ja nesarabo jato meniaibo Línea 1 ja Metro de Lima itan Callao (problemabo winotabo ja tarjeta recarga ati ikainko), aeroportobo ikainko (jakon iti jake ja pantalla ikainko FIDS jaboan yoiyai jaweskarin ixon jua jan avionman viajantibo), tenamabo (jakomabo en jaton nokota jaton jawekibo) itan, carreterankobo akanabo (maxkata ja emergencia iketian katibo), jaskara iketian min yoiti atipanke ishton ja empresabo jaskara oinaibo neskara akaibo, ja jaskarabo yoiya pekao min reclamo akabi mia jakomatani akanai min oina iketian, kawe neno Tribunal de Controversias y Reclamos del OSITRÁN ikainko.

Shinanwe ja empresabaonra neskara oinaibaon ja Línea 1 del Metro de Lima, aeroportobo, tenamabo itan carreterabo ja neskara oinaibo atipanyamakanabo xepokin ja nesarabo meniaibo, ja iti jake akana ja justificadabores.



Línea jawe kopimabi:

0-800-4-1800 provinciabo ikainxon
(lunes iamax viernes de 9:00 a 18:00 horabo)



E-mail:

usuarios@ositran.gob.pe



Web:

www.gob.pe/ositran

Turismo





Turismo akaskin onanti

Shinanwe ja, neskara emergenciabo iketian ja maibon shakoketian, ketokan biketian iamax wetsa fenómeno naturales iketian, iti atipanke ja jonibo neskara jato onamaibo jabaon ja nete ja nete pikoyamakanai jaskaxon koiranti kopi ja jonibo.

Iti iki min reservana ja jaskarainko jakoma winokanabo (directa o indirectamente) itan atinpanyama neskaro atibo, shinanwe ja joni neskaro menia betan ja reprogramación awe ja kenai jawekibo iamax gestionanwe mia menikanti kopi min koriki, mia jakoma jaweki winonaketian. Iti iki ja jaskara joi senen akana ja joni jaskara jato meniabo betan, minra solicitanti atipanke ja Libro de Reclamaciones ja empresana jain min reclamo ati kopi. Jaskaribiakin, mia kati atipanke ja Indecopi ikainko ja reclamani iamax denuncia meniti.



Teléfono:

224-7777 Lima ikainko

0-800-4-4040 provinciabo ikainko



E-mail:

sacreclamo@indecopi.gob.pe



**RECLAMA
VIRTUAL**

(Jawe kopimabi akinkanai)

<https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>

Guía para los **Consumidores en Situaciones de Emergencia en el Perú**

Elaboración de contenidos, coordinación, asistencia técnica y edición:

- Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
- Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales

Título original: Guía para los Consumidores en Situaciones de Emergencia en el Perú

Traducción al Shipibo-Konibo realizada por la Central de Interpretación y Traducción en Lenguas Indígenas u Originarias (CIT) del Ministerio de Cultura, con la traducción en la lengua Shipibo-Konibo realizada por Jessica Noemi Tananta Sanchez, la validación en la lengua Shipibo-Konibo realizada por Liz Karen Chavez Sanchez, la coordinación general de la CIT a cargo de Charon Yacory Rocío Carturin, la coordinación de traductores e intérpretes a cargo de Marlene Elizabeth Chinchay Alva, y la gestión de la información a cargo de Juan Luis Romero Barreto.

Primera edición digital: marzo de 2025

Copyright © Guía para los Consumidores en Situaciones de Emergencia en el Perú

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi

Calle De la Prosa N° 104, San Borja, Lima, Perú

Teléfono: (51-1) 224 7800

Correo electrónico:

autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe

Sitios web:

www.gob.pe/indecopi |
www.consumidor.gob.pe

Noa chibanbe neno: Indecopi Oficial

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2025-02419



www.gob.pe/Indecopi

Noa chibanwe neno: **Indecopi Oficial**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

