

# **ECD\_PE\_3002\_Procedimiento del Libro de Reclamaciones**

---

## Control de documentación

### Histórico de versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1	6/11/2025	Responsable Calidad (CJ)	Versión inicial

### Lista de distribución

Empresa
Lleidanet Perú SAC

### Clasificación y estatus

Clasificación	Estatus
Público	Aprobado

### Documentos referenciados

Descripción

## Tabla de contenido

1.	Introducción .....	1
1.1	Objetivo .....	1
1.2	Alcance.....	1
1.3	Distribución.....	1
1.4	Revisión.....	1
2.	Definiciones .....	2
3.	Procedimiento .....	2
1.5	Mecanismos para la interposición.....	2
1.6	Procedimiento.....	3
4.	Mapa de controles.....	4

# 1. Introducción

## 1.1 Objetivo

Determinar los pasos a desarrollar para la identificación y control de las quejas, reclamos y solicitudes del actor petionario y así prevenir su ocurrencia, mediante la gestión de las acciones pertinentes para solucionar las quejas y reclamos que se puedan presentar en el entorno de Lleidanet Perú SAC

## 1.2 Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos responsables de la prestación de los servicios de Lleidanet Perú SAC para identificar las causas de quejas y reclamos sobre el servicio prestado y/o las condiciones en el entorno donde opera; así como también, atender debidamente las de las partes interesadas. Hace parte del alcance del presente documento la recepción, atención y gestión de acciones eficaces para solucionar PQRS de los procesos internos y de asuntos externos.

## 1.3 Distribución

Aprobada por la Dirección de Lleidanet Perú SAC, este procedimiento debe ser accesible a todas las personas incluidas en la lista de distribución especificada en el control documental, mediante los canales adecuados, establecidas en el procedimiento ECD\_PE-3001 - Gestión del repositorio de documentación.

## 1.4 Revisión

El presente procedimiento será revisado y aprobado anualmente por parte de la Dirección de Lleida.net. No obstante, si tuvieran lugar cambios relevantes para la Organización, ya sean estos de tipo operativo, legal, regulatorio o contractual, se procederá a su revisión siempre que se considere necesario, asegurando así que el procedimiento permanece adaptado en todo momento.

## 2. Definiciones

**Libro de reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público. Este puede ser físico o virtual (en caso de que establezca sus relaciones de consumo a través de portal web)

**Quejas.** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

**Reclamos.** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor

## 3. Procedimiento

### 1.5 Mecanismos para la interposición

Lleidanet Perú SAC pone a disposición de los clientes y partes interesadas los siguientes mecanismos para la interposición:

- Libro de Reclamaciones virtual disponible en la página principal (footer) de la web [www.lleida.net](http://www.lleida.net)

Al enviarse el formulario el solicitante recibirá automáticamente al correo electrónico indicado, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.

## 1.6 Procedimiento

Las quejas y reclamos serán atendidas dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de recibo y se debe informar el trámite de esta partir del día hábil siguiente a su recepción.

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Recepción	El solicitante interpone a queja o reclamo a través de los canales establecidos.	Peticionario	Registro SuiteCRM
Radicación y clasificación	Se crea una tarea en la cuenta del cliente con el asunto RECLAMACION o QUEJA.	Responsable Calidad	Suite CRM
Análisis	El caso será analizado y se recopilarán las evidencias en una carpeta dentro de ECD_PE_4.7 del Cloud  Se podrá requerir la ayuda de Asesoría Jurídica	Responsable Calidad/Asesoría Jurídica	Cloud Lleida.net
Ofrecimiento de solución	Se podrá ofrecer una solución que satisfaga la solicitud y en caso de conformidad, se requerirá la respuesta del consumidor mediante la cual acepte expresamente el ofrecimiento, con la indicación "ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO" u otra frase equivalente.  El envío del ofrecimiento interrumpe diez (10) días calendario el plazo previsto para la resolución.  Si no se manifiesta acotación expresa en dicho plazo, se tiene por rechazada y se continua con la obligación formal de respuesta	Responsable Calidad	Correo electrónico
Estudio y definición	Se estudia el caso con las evidencias recopiladas y se define el proceder respecto a los intereses de la parte interesada.	Responsable Calidad	Cloud Lleida.net

Proyección de la respuesta	Se redactará propuesta formal a través del documento ECD_PE 4701 Se podrá requerir la ayuda de Asesoría Jurídica	Responsable Calidad /Asesoría Jurídica	Cloud Lleida.net
Comunicación de la respuesta	Se comunicará en un plazo no superior a 30 días calendario desde su interposición en el correo electrónico que se haya indicado.	Responsable Calidad	Correo electrónico certificado
Encuesta de satisfacción	Una vez resuelta y cerrada la PQRSA, el responsable de calidad enviará link de MS a una encuesta de satisfacción para valorar la atención y tiempo brindados	Responsable Calidad	Microsoft Forms

## 4. Mapa de controles

Ley/Norma	Artículo/Apartado
Ley 29571 Decreto Supremo N° 011-2011-PCM	Artículo 150