



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 |
| |

©Lleida.net. Todos los derechos reservados. En particular, se prohíbe su reproducción y comunicación o acceso a terceros no autorizados.

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 peticionario 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 expedidos 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 expedidos 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

Al enviar 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 | <p>El caso será analizado y se recopilaran las evidencias en una carpeta dentro de ECD_PE_4.7 del Cloud</p> <p>Se podrá requerir la ayuda de Asesoría Jurídica</p> | Responsable Calidad/Asesoría Jurídica | Cloud Lleida.net |
| Ofrecimiento de solución | <p>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.</p> <p>El envío del ofrecimiento interrumpe diez (10) días calendario el plazo previsto para la resolución.</p> <p>Si no se manifiesta acotación expresa en dicho plazo, se tiene por rechazada y se continua con la obligación formal de respuesta</p> | 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 | <p>Se redactará propuesta formal a través del documento ECD_PE 4701</p> <p>Se podrá requerir la ayuda de Asesoría Jurídica</p> | 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 |