



Proyecto	<b>Sistema de Gestión de Calidad</b>
Título	<b>Procedimiento Libro de Reclamaciones</b>

Realizado por	<b>LLEIDANET PKI SUCURSAL DE PERÚ</b>		
Dirigido a	<b>Usuarios internos y externos</b>		
Documento	<b>DOC-260100.2620315</b>		
Fecha aprobación	<b>03/02/2026</b>	Revisión	<b>1</b>

Avenida Santo Toribio 143  
Piso 2, oficina 38,  
Tel. (51) 1 707 57 16  
info@lleida.net  
www.lleida.net

<b>1</b>	<b>DATOS DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>HISTORIA DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>OBJETO .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>DEFINICIONES, ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>6</b>
7.1	MECANISMOS PARA LA INTERPOSICIÓN .....	6
7.2	PROCEDIMIENTO .....	6
<b>8</b>	<b>MAPA DE CONTROLES .....</b>	<b>8</b>

## 1 DATOS DEL DOCUMENTO

Proyecto	Sistema de Gestión de Calidad
Título	Procedimiento Libro de Reclamaciones
Código	DOC-260100.2620315
Tipo de documento	DOC – Documento genérico
Clasificación del documento	Público
Realizado por	LLEIDANET PKI SUCURSAL DE PERÚ
Dirigido a	Usuarios internos y externos
Fecha aprobación	03/02/2026
Revisión	1

## 2 HISTORIA DEL DOCUMENTO

Revisión	Fecha	Motivo de la modificación	Responsable
1	03/02/2026	Versión inicial	Compliance (CJ)

### 3 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Nombre: Compliance (CJ) Cargo: Responsable de calidad Fecha: 03/02/2026
Revisado por:	Nombre: Compliance (EP) Cargo: Directora Compliance Fecha: 03/02/2026
Aprobado por:	Nombre: Compliance (EP) Cargo: Directora Compliance Fecha: 03/02/2026

## 4 OBJETO

Determinar los pasos a desarrollar para la identificación, control y gestión de las quejas y reclamos, 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 PKI SUCURSAL DE PERÚ.

## 5 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos responsables de la prestación de los servicios de LLEIDANET PKI SUCURSAL DE PERÚ 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 las quejas y reclamos de los procesos internos y de asuntos externos.

## 6 DEFINICIONES, ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

**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

## 7 PROCEDIMIENTO

### 7.1 MECANISMOS PARA LA INTERPOSICIÓN

LLEIDANET PKI SUCURSAL DE PERÚ 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 lo recibirá automáticamente al correo electrónico indicado, dejándose constancia de un identificado, la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.

### 7.2 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 carpeta Registros dentro 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 podría requerir la respuesta del consumidor mediante la cual acepte expresamente el	Responsable Calidad	Correo electrónico

	<p>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>		
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 DOC-260100.2620409 - Respuesta Quejas y Reclamaciones</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 enlace de MS a una encuesta de satisfacción para valorar la atención y tiempo brindados	Responsable Calidad	Microsoft Forms

## 8 MAPA DE CONTROLES

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