




Procedimiento de Quejas y Reclamos

ZYT-GSC-PRO-001

	Procedimiento de Quejas y Reclamos	Código:	ZYT-GSC-PRO-001
		Versión:	2.0
		Fecha de creación:	02/05/2024
		Página:	2 de 7


CONTROL DE VERSIONES

Nº VERSIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	REVISADO POR	APROBADO POR	FECHA DE REVISIÓN
1.0	Documento original	Abigail Perfecto	Luis Mendoza	02/05/2024
2.0	Se actualiza la numeración y el formato del documento de acuerdo con la plantilla SGSI. Se elabora Formulario Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones. Se actualiza el plazo de respuesta y los medios de atención, según ley vigente.	Luis Mendoza	Marcos Omar Cieza Lozano	14/10/2025

(*) La presente versión substituye completamente a todas las precedentes, de manera que éste sea el único documento válido de entre todos los de la serie.

CONTENIDO

1.	Objetivo.....	4
2.	Alcance.....	4
3.	Documentos de Referencia	4
4.	Definiciones básicas.....	4
5.	Responsabilidades	5
6.	Descripción del documento	5
6.1.	Recepción y registro	5
6.2.	¿Cómo llenar una hoja de reclamación?	6
6.3.	Determinación del área encargada de abordar la queja o reclamo.....	6
6.4.	Respuesta final a la parte interesada y cierre del reclamo	6
7.	Documentos asociados	6
8.	Anexos	6

	Procedimiento de Quejas y Reclamos	Código:	ZYT-GSC-PRO-001
		Versión:	2.0
		Fecha de creación:	02/05/2024
		Página:	4 de 7

1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es establecer los lineamientos que ZyTrust S.A. debe seguir para gestionar (alertar y atender) de manera oportuna las quejas y reclamos presentados por los pobladores, autoridades locales o terceros representantes, relacionados con las actividades de la empresa.

2. Alcance

ZyTrust tiene la obligación de tener un Libro de Reclamaciones, ya sea en formato impreso o virtual, el cual debe ser proporcionado al consumidor cuando lo solicite para registrar sus quejas o reclamos. El Libro de Reclamaciones actúa como evidencia de la situación o problema relacionado con un producto o servicio.

Este procedimiento se aplica a todas las operaciones o proyectos de ZyTrust S.A.

Se extiende a todas las quejas, reclamos y/o documentos externos relacionados con cualquiera de las unidades operativas y/o proyectos de ZyTrust S.A.


También cubre las quejas y/o reclamos relacionados con terceros que, en representación de ZyTrust S.A, lleven a cabo cualquier actividad o interactúen con comunidades.

3. Documentos de Referencia

- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM - Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (vigente desde el 20 de febrero de 2011).
- Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 119-2014-INDECOPI-COD, aprueban Directiva N° 004-2014/DIR-COD-INDECOPI que regula la Implementación y Condiciones de Uso del Sistema de Reportes de Reclamaciones.
- Ley N.° 31435 - Ley que modifica los artículos 24 y 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a los plazos de atención de quejas y reclamos; y su reglamento Decreto Supremo S. N.° 101-2022-PCM, que modifica al Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
- Lineamientos sobre Protección al Consumidor - Actualización 2022. Publicado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

4. Definiciones básicas

- **Queja:** es cuando una persona expresa su malestar o inconformidad por algo que no le gustó, pero que no necesariamente espera una solución inmediata. Ejemplo: "El trato del personal fue poco amable".

	Procedimiento de Quejas y Reclamos	Código:	ZYT-GSC-PRO-001
		Versión:	2.0
		Fecha de creación:	02/05/2024
		Página:	5 de 7

- **Reclamo:** es cuando la persona pide una solución o corrección frente a un problema concreto relacionado con un servicio o producto. Ejemplo: "El producto llegó dañado, necesito que lo cambien o devuelvan mi dinero".

5. Responsabilidades

➤ Responsable de Recursos Humanos

- ✓ Evaluar y reportar mensualmente a las gerencias sobre los casos registrados, con el fin de identificar tendencias y oportunidades de mejora.

➤ Gerencia de Servicio al Cliente

- ✓ Brindar apoyo en la implementación y resolución de las quejas o reclamos, coordinando con otras gerencias relevantes en el tema.
- ✓ Revisar la información que se divulgará a las partes interesadas en temas de su competencia, según sea necesario.
- ✓ Ofrecer asesoramiento a las diferentes áreas para responder a las quejas y reclamos, adaptándose a las necesidades de cada una de ellas.
- ✓ Abarcar la implementación del procedimiento aprobado para atender quejas o reclamos, así como coordinar la intervención de otras áreas cuando sea necesario. Además, garantizar el estricto cumplimiento de los plazos establecidos.
- ✓ Registrar los casos, ejecución de planes de acción, publicación de respuestas y documentación de las evidencias.

➤ Responsable de legal

- ✓ Revisar las comunicaciones identificadas como especiales por las áreas responsables según el documento actual.
- ✓ Ofrecer asesoramiento legal para responder a las comunicaciones externas, adaptándose a las necesidades de cada área usuaria.


6. Descripción del documento

6.1. Recepción y registro

La recepción de quejas y reclamos se llevará a cabo por escrito y digital. Para ambos casos, se debe llenar el formato ZYT-GSC-FOG-002 Formulario Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones.

El proceso de recepción se realizará en la oficina de ZyTrust S.A. o mediante el buzón quejasyreclamos@zytrust.com. No obstante, el registro oficial estará a cargo del área Gerencia de Servicio al Cliente, utilizando la herramienta de gestión designada para este propósito (ZYT-GSC-FOG-003 Formato de Seguimiento y Control de Quejas y Reclamos).

La Gerencia de Servicio al Cliente entregará toda la documentación física para su archivo al área de Administración. Además, la Gerencia de Servicio al Cliente mantendrá un archivo digital de los

	Procedimiento de Quejas y Reclamos	Código:	ZYT-GSC-PRO-001
		Versión:	2.0
		Fecha de creación:	02/05/2024
		Página:	6 de 7

reclamos en físico y digital, para su custodia.

El plazo para registrar una queja o reclamo será de 24 horas a partir de su recepción. En caso de requerirse información complementaria, la Gerencia de Servicios al Cliente (a cargo de la queja o reclamo) otorgando al usuario un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción para la entrega de información faltante.

6.2. ¿Cómo llenar una hoja de reclamación?

Si el cliente no proporciona correctamente toda la información mínima requerida según el formato ZYT-GSC-FOG-002, su reclamo o queja será considerado como no presentado. Es fundamental que el cliente siga el procedimiento establecido en la normativa, incluyendo la consignación de sus datos personales y de contacto, la fecha del reclamo o queja, y una descripción detallada del mismo.

ZyTrust pondrá a disposición del cliente la guía de orientación para el registro adecuado de su queja o reclamo, está se encontrará junto al Libro de Reclamaciones y también publicado en la página web www.zytrust.com

6.3. Determinación del área encargada de abordar la queja o reclamo

La responsabilidad de atender la queja o reclamo será determinada por la Gerencia de Servicios al Cliente de cada operación en conjunto con las demás áreas involucradas, utilizando la información disponible. La Gerencia de Servicios al Cliente tendrá un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la recepción de la queja o reclamo, para resolver el caso. De ser necesario la Gerencia de Servicios al cliente podrá contar con el apoyo de una opinión técnica o legal, dentro del mismo plazo.

6.4. Respuesta final a la parte interesada y cierre del reclamo


La Gerencia de Servicios al Cliente coordinará con la parte interesada para dar respuesta al reclamo, ya sea de manera verbal o escrita, según la complejidad. Si es una respuesta verbal (oral o telefónica), se registrará en el documento ZYT-GSC-F00-003 Formato de Seguimiento y Control de Quejas y Reclamos, asegurando la notificación adecuada. Si es una respuesta escrita, se realizará mediante el correo o domicilio registrado.

Luego, se documentará el proceso en la herramienta de gestión correspondiente. Se dejará claro que la respuesta al reclamo no excluye otras instancias administrativas o legales disponibles para la parte interesada en caso de insatisfacción.

7. Documentos asociados

- ZYT-GSC-FOG-002 Formulario Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones
- ZYT-GSC-F00-003 Formato de Seguimiento y Control de Quejas y Reclamos
- ZYT-OSI-FOG-012 Manual para el Llenado Correcto del Formulario del Libro de Reclamaciones ZyTrust

8. Anexos

	Procedimiento de Quejas y Reclamos	Código:	ZYT-GSC-PRO-001
		Versión:	2.0
		Fecha de creación:	02/05/2024
		Página:	7 de 7

No aplica.