



Manual para el Llenado Correcto del Formulario del Libro de Reclamaciones ZyTrust

Clientes ZyTrust

ZYT-GSC-MAN-001

Versión 1.0

15/09/2025

	Formato de Manual	Código:	ZYT-OSI-F0G-012
		Versión:	1.0
		Fecha de creación:	13/01/2025
		Página:	2 de 6

CONTENIDO

1.	Objetivo.....	4
2.	Lineamientos generales.....	4
3.	Definiciones básicas.....	4
4.	Descripción de actividades.....	4
4.1.	Registro de Datos Generales	!Error! Marcador no definido.
4.2.	Registro de Datos de Reclamo	!Error! Marcador no definido.
5.	Registro	6

	Formato de Manual	Código:	ZYT-OSI-F0G-012
		Versión:	1.0
		Fecha de creación:	13/01/2025
		Página:	3 de 6

INFORMACIÓN DEL MANUAL

Dirigido a	Clientes ZyTrust		
Proyecto	Libro de Reclamaciones		
Versión del entregable	1.0		
Autor	Fabiola Mendoza		
Aprobado Por	Luis Mendoza	Fecha	15/09/2025

	Formato de Manual	Código:	ZYT-OSI-FOG-012
		Versión:	1.0
		Fecha de creación:	13/01/2025
		Página:	4 de 6

1. Objetivo

Brindar al usuario una guía para llenar debidamente el formato ZYT-GSC-FOG-002 Formulario Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, en caso sea virtual deberá descargar el formato y llenarlo de forma manual.

2. Lineamientos generales

Al llenar el formato ZYT-GSC-FOG-002, se considera lo que se detallan a continuación:

- ✓ Al completarlo, el consumidor autoriza a ZyTrust a realizar el tratamiento de los datos proporcionados con la finalidad de gestionar y dar respuesta a la queja o reclamo.
- ✓ El plazo para atender la solicitud empieza a computarse desde el día en que ZyTrust reciba el reclamo, un plazo no mayor a **quince (15) días calendario**, sin prórroga.
- ✓ Llenar todos los campos obligatorios marcados con (*), revisar la información antes de firmar y conservar una copia del reclamo presentado.

3. Definiciones básicas

- **Queja:** Pedir solución a un problema
- **Reclamo:** Expresar una incomodidad

4. Descripción de actividades

4.1. Registro de Datos Generales

4.1.1. Paso 1: Marcar con una (X), la casilla de la opción según la definición que corresponda.

FORMULARIO HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	
QUEJA <input type="checkbox"/>	RECLAMO <input type="checkbox"/>

4.1.2. Paso 2: Completar los datos generales del reclamante: Nombres y apellidos completos, tipo y número de documento de identidad (Todos los datos deben como figura en su documento de identidad actual).

1. DATOS GENERALES	
DATOS DEL RECLAMANTE	
(*) Nombres del reclamante: _____	(*) Apellidos del reclamante: _____
(*) Tipo de documento de identidad: _____	(*) N° documento de identidad: _____

	Formato de Manual	Código:	ZYT-OSI-F0G-012
		Versión:	1.0
		Fecha de creación:	13/01/2025
		Página:	5 de 6

4.1.3. Paso 3: Solo si el reclamo está siendo presentado por un representante, completar los datos generales del mismo. Adjuntar una carta poder simple¹ y copia del documento de identidad del consumidor.

DATOS DEL REPRESENTANTE. Si el reclamo fuera presentado por un representante, adjuntar el poder respectivo y completar los siguientes datos:	
(*) Nombres del reclamante: _____	(*) Apellidos del reclamante: _____
(*) Tipo de documento de identidad: _____	(*) N° documento de identidad: _____
(*) Se adjunta carta poder simple con firma del usuario u otro documento que acredite la representación <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	

4.1.4. Paso 4: Completar los datos para la notificación y el contacto.

- **Correo electrónico:** Colocar un correo electrónico personal activo al que tenga acceso.
- **Reclamante autoriza ser notificado por correo electrónico:** En ese espacio debe marcar Sí (X), previamente registrando un correo electrónico; marcar No (X), solo si no cuenta con correo.
- **Domicilio:** Colocar su dirección actual, indicar la calle y número. Solo si aplica, mencionar lote, piso, urbanización, entre otros.
- **Distrito:** Indicar el distrito donde se encuentre el domicilio.
- **Provincia:** Indicar la provincia donde se encuentre el domicilio.
- **Departamento:** Indicar el departamento donde se encuentre el domicilio.
- **Número de teléfono de contacto:** Colocar el número de teléfono o celular personal activo, para poder atender su reclamo/queja de manera oportuna.

DATOS PARA LA NOTIFICACIÓN Y CONTACTO	
Correo electrónico: _____	Reclamante autoriza ser notificado por correo electrónico: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
(*) Domicilio: _____	(*) Departamento: _____
(*) Distrito: _____	(*) Provincia: _____
Número de teléfono de contacto para cualquier información en relación al reclamo : _____	

4.2. Registro de Datos del Reclamo

4.2.1. Paso 5: Marque con una (X) la opción del producto o servicio, según corresponda. Luego, en la descripción señale el nombre del producto/servicio contratado; y de implicar una devolución, indique el monto reclamado.

¹ No aplica: Para padres, tutores o curadores de menores/incapaces. Haya una relación legal o contractual que acredite su representación. Exista una situación excepcional de urgencia, donde negar la atención restrinja derechos básicos del consumidor.

2. DATOS DEL RECLAMO	
IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO	
PRODUCTO	
SERVICIO	
Monto reclamado:	
(*) Descripción:	

4.2.2. Paso 6: En el apartado "Detalle", debe explicar claramente la situación, con fechas, lugar y hechos de lo acontecido. Luego, en el apartado "Pedido", indicar qué solución espera (ejemplo: devolución, cambio, corrección del servicio).

MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMO
DETALLE:
PEDIDO:

4.2.3. Paso 7: Firma del consumidor, llene bien los campos obligatorios marcados con (*), revise la información antes de firmar y conservar una copia del reclamo presentado. En caso de ser virtual, enviar el formato firmado al buzón quejasyreclamos@zytrust.com

MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMO
DETALLE:
PEDIDO:
FIRMA DEL CONSUMIDOR

5. Registro

- ✓ ZYT-GSC-FOG-002 Formulario Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones