



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

Cientes ZyTrust

ZYT-GSC-MAN-001

Versión 1.0

15/09/2025

CONTENIDO

1.	Objetivo.....	4
2.	Lineamientos generales.....	4
3.	Definiciones básicas.....	4
4.	Descripción de actividades.....	4
4.1.	Registro de Datos Generales.....	4
4.2.	Registro de Datos de Reclamo.....	6
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 ☐	RECLAMO ☐

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 ☐ Sí ☐ 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: ☐ Sí ☐ No
(*) Domicilio: _____	(*) Departamento: _____
(*) Distrito: _____	(*) Provincia: _____
Número de teléfono de contacto para cualquier información en relación al reclamo : _____	

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.

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

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.

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