

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por finalidad establecer los lineamientos internos para la correcta recepción, registro, evaluación, atención y seguimiento de los reclamos o quejas presentados por consumidores o usuarios a través del Libro de Reclamaciones Virtual de QUIMFA PERÚ S.A.C., conforme a las disposiciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y demás normativa aplicable emitida por el INDECOPI.

Asimismo, busca asegurar una atención transparente, ordenada, trazable y alineada con los estándares de cumplimiento corporativo y calidad de servicio de la empresa.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a: Todo el personal administrativo, comercial, operativo, atención al cliente, y cualquier colaborador que mantenga contacto directo o indirecto con consumidores o usuarios de QUIMFA PERÚ S.A.C.

Incluye los reclamos o quejas recibidos mediante:

- Libro de Reclamaciones Virtual,
- Correo electrónico,
- WhatsApp,
- Llamadas telefónicas,
- Formularios web,
- Redes sociales,
- Cualquier otro canal de atención habilitado por la empresa.

3. BASE LEGAL

El presente procedimiento se sustenta en:

- Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N.° 29571.
- Reglamento del Libro de Reclamaciones.
- Disposiciones y lineamientos emitidos por el INDECOPI.
- Normativa vigente sobre protección de datos personales.

4. DEFINICIONES

Reclamo:

Disconformidad relacionada directamente con productos o servicios ofrecidos por la empresa, incluyendo procesos comerciales, entregas, facturación o condiciones de atención.

Queja:

Manifestación de malestar o descontento relacionada con la atención brindada al consumidor y que no guarda relación directa con el producto o servicio adquirido.

Libro de Reclamaciones Virtual:

Herramienta digital implementada por QUIMFA PERÚ S.A.C. que permite a los consumidores registrar formalmente reclamos o quejas.

Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Del personal en general

Todo colaborador que reciba una incidencia, observación, reclamo o queja deberá:

- Mantener una atención cordial y profesional,
- Evitar confrontaciones,
- No minimizar la incomodidad del consumidor,
- No asumir compromisos no autorizados,
- Derivar inmediatamente el caso al responsable designado para su registro y atención.

Ningún reclamo o queja deberá ser ignorado ni gestionado informalmente sin el debido registro.

5.2 Del responsable del Libro de Reclamaciones

El responsable designado tendrá a su cargo:

- La recepción y validación de los reclamos o quejas,
- El registro y control de incidencias,
- La recopilación de antecedentes y sustentos,
- La coordinación con las áreas involucradas,
- La elaboración de propuestas de atención,
- Seguimiento de las respuestas emitidas al consumidor.

5.3 De Gerencia

Gerencia podrá revisar, validar y aprobar las propuestas de respuesta o solución cuando la naturaleza del caso lo requiera.

6. CANAL OFICIAL IMPLEMENTADO

QUIMFA PERÚ S.A.C. cuenta con un Libro de Reclamaciones Virtual disponible a través de su página web corporativa: www.quimfa.com.pe

Asimismo, los reclamos o quejas recibidos mediante otros canales de comunicación podrán ser derivados al canal formal correspondiente para asegurar su adecuado registro y seguimiento.

7. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

7.3 RECEPCIÓN DEL RECLAMO O QUEJA

El consumidor podrá presentar un reclamo o queja a través del Libro de Reclamaciones Virtual o mediante cualquiera de los canales de atención habilitados por la empresa.

Cuando la incidencia sea recibida por medios distintos al Libro de Reclamaciones Virtual, el colaborador deberá comunicar inmediatamente el caso al responsable designado para su formalización y seguimiento correspondiente.

7.2 REGISTRO Y VALIDACIÓN

El responsable designado procederá con:

- Registro interno de la incidencia,
- Validación de la información proporcionada,
- Revisión de antecedentes comerciales,
- Recopilación de documentación relacionada al caso.

Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:

De ser necesario, podrá solicitarse información adicional tanto al consumidor como a las áreas involucradas.

7.3 EVALUACIÓN INTERNA

El caso será analizado considerando:

- La naturaleza del reclamo o queja,
- Las evidencias disponibles,
- Las comunicaciones sostenidas,
- Las condiciones comerciales aplicables,
- Las políticas internas de la empresa.

Posteriormente, se elaborará una propuesta de atención o solución.

7.4 VALIDACIÓN Y RESPUESTA

La propuesta elaborada podrá ser revisada y validada por Gerencia cuando corresponda. Concluida la evaluación, se emitirá una respuesta formal al consumidor dentro del plazo legal vigente de quince (15) días hábiles improrrogables.

Toda respuesta deberá ser: clara, objetiva, profesional, y debidamente sustentada.

7.5 CIERRE Y ARCHIVO

Finalizada la atención, el caso quedará archivado junto con:

- Hoja de reclamación,
- Evidencias adjuntas,
- Comunicaciones,
- Documentos relacionados.

La empresa conservará dicha información como parte de su control interno y trazabilidad de atención.

8. PLAZO DE RESPUESTA

QUIMFA PERÚ S.A.C. dará respuesta a los reclamos o quejas dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles improrrogables, conforme a la normativa vigente.

9. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Toda información registrada en el Libro de Reclamaciones será tratada de manera confidencial y utilizada únicamente para fines de evaluación, atención y seguimiento de la incidencia reportada. El acceso a dicha información estará limitado únicamente al personal autorizado.

10. BUENAS PRÁCTICAS INTERNAS

Toda comunicación relacionada con consumidores deberá mantenerse de manera clara, objetiva y debidamente sustentada, especialmente en canales de atención directa como WhatsApp, correo electrónico, llamadas o interacciones comerciales.

Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:



**Sistema de Gestión por Procesos
LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL
– IMPLEMENTACIÓN COMERCIAL**

Código:

POE-COM-006

N° Página: 4/4

El correcto tratamiento de reclamos y quejas contribuye a fortalecer la confianza de los clientes, proteger la reputación institucional de QUIMFA PERÚ S.A.C. y consolidar una cultura organizacional orientada al cumplimiento normativo y calidad de servicio.

11. DISPOSICIÓN FINAL

El presente procedimiento entra en vigencia a partir de su aprobación y deberá ser difundido entre el personal involucrado en procesos de atención, seguimiento y gestión comercial de QUIMFA PERÚ S.A.C.

Todo colaborador deberá cumplir las disposiciones contenidas en el presente documento como parte de las políticas internas de atención y cumplimiento corporativo.

Generado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Fecha: