



POLÍTICA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	03
2. ALCANCE	03
3.DEFINICIONES.....	03
4. PRINCIPIOS DE GESTIÓN.....	03
5.CANALES DE RECEPCIÓN	04
5.1.Cumplimiento normativo.....	04
6. RESPONSABLE.....	05
7. REGISTROS ASOCIADOS	05

POLÍTICA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción, gestión y respuesta de sugerencias, quejas y reclamos de los grupos de interés, asegurando transparencia, trazabilidad, confidencialidad, no represalia y mejora continua.

2. ALCANCE

Aplica a:

- Clientes (nacionales e internacionales)
- Proveedores
- Colaboradores
- Consumidores finales (Puro Perú)
- Otros grupos de interés

3. DEFINICIONES

- **Sugerencia:** Propuesta de mejora voluntaria
- **Queja:** Manifestación de insatisfacción no vinculada a incumplimiento contractual
- **Reclamo:** Disconformidad relacionada con un producto o servicio

4. PRINCIPIOS DE GESTIÓN

Campo Verde garantiza que la gestión de sugerencias, quejas y reclamos se rige por los siguientes principios:

- **Accesibilidad:** Todos los grupos de interés pueden presentar comunicaciones de manera gratuita y sencilla.
- **Transparencia:** Los casos serán gestionados de forma clara y documentada.
- **Confidencialidad:** Se protegerá la identidad de los usuarios cuando corresponda.
- **No represalia:** Ninguna persona será sancionada o perjudicada por

presentar una queja o reclamo.

- **Oportunidad:** Las comunicaciones serán atendidas dentro de plazos definidos.
- **Mejora continua:** La información será utilizada para fortalecer los procesos de la empresa.

5. CANALES DE RECEPCIÓN

Campo Verde garantiza mecanismos accesibles, gratuitos y disponibles:

Canal físico

- Libro de Reclamaciones físico disponible en oficina
- Ubicado en: Calle Los Fiscales N° 132 Urb. Los Molinos – La Molina
- Disponible en horario laboral

Canal virtual

- Libro de Reclamaciones Virtual disponible en la página web
- Acceso permanente (24/7)
- En cumplimiento de la normativa peruana de protección al consumidor aplicable al Libro de Reclamaciones

Canales adicionales

- Contáctanos – Web de Campo Verde
- Correo electrónico corporativo
- Comunicación directa con personal de la empresa

5.1 Cumplimiento normativo

El Libro de Reclamaciones físico y virtual implementado por Campo Verde S.A.C. cumple con la normativa peruana vigente en materia de protección al consumidor, garantizando el derecho de los usuarios a presentar quejas y reclamos de manera formal, gratuita y accesible.

Asimismo, se asegura la trazabilidad de cada caso desde su recepción hasta su cierre, mediante su registro en el sistema interno (REG-GOB-02), permitiendo su seguimiento, verificación y auditoría

6. RESPONSABLES

Encargada de Calidad

- Administrar todos los canales
- Registrar y clasificar los casos
- Dar seguimiento y asegurar respuesta

Gerencia General

- Resolver casos críticos
- Supervisar el cumplimiento del procedimiento establecido en el SOP-GOB-01 – Gestión de Sugerencias, Quejas y Reclamos

7. REGISTROS ASOCIADOS

- REG-GOB-02 – Registro de Quejas y Reclamos
- Libro de Reclamaciones físico
- Libro de Reclamaciones virtual