

	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y SUGERENCIAS	Código	P-COM-003
		Revisión	09
		Fecha	19/05/2026
		Página	1 de 4

1.- OBJETIVO

Establecer un procedimiento para gestionar la(s) queja(s) y/o sugerencia(s) de los asociados/clientes y analizarlos a fin de mejorar los servicios que brinda la organización.

2.- ALCANCE

A toda la organización con base en los servicios prestados.

3.- REFERENCIA

a. **DOCUMENTOS EXTERNOS.** - Los criterios tomados en cuenta para la elaboración y aplicación del presente documento son las siguientes normas y documentos de origen externo:

- (1) Norma ISO 9001:2015, cláusulas 8.2.1.c Comunicación con el Cliente y 10.2.1 No conformidad y acción correctiva.
- (2) Norma ISO 17021-1: 2015, cláusula 9.8 Quejas.

b. **DOCUMENTOS INTERNOS.** - Se hace referencia a ciertos documentos dentro del Sistema Integrado de Gestión, que se deben aplicar al momento de desarrollar las actividades descritas en el presente procedimiento:

- (1) Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora (P-SIG-002)

4.- DEFINICION

- a. **Queja:** Expresión de insatisfacción presentada por una empresa certificada (cliente), empresa en proceso (cliente) o no asociado (potencial cliente) a la ASOCIACIÓN CIVIL BASC PERÚ, con respecto a los productos y/o servicios que se ofertan, donde se espera una respuesta o resolución.
- b. **Sugerencia:** Es un idea o propuesta que formula una empresa certificada (cliente), empresa en proceso (cliente) o no asociado (potencial cliente), para el mejoramiento de los servicios que ofrece BASC PERÚ.

5.- RESPONSABLE

El Comité de Quejas/Sugerencias de la ASOCIACIÓN CIVIL BASC PERÚ es el responsable del cumplimiento y seguimiento del presente procedimiento.

El Comité de Quejas/Sugerencias está conformado por los responsables de todos los procesos, preservando los principios de imparcialidad e independencia.

Elaborado por: Jefe de Comunicaciones (JCOM)	Revisado por: Jefe Sistema Integrado de Gestión (JSIG)	Aprobado por: Alta Dirección (AD)
---	---	--------------------------------------

	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y SUGERENCIAS	Código	P-COM-003
		Revisión	09
		Fecha	19/05/2026
		Página	2 de 4

6.- DESARROLLO

a. Caracterización del Proceso:

Sub Proceso: Recepción de Queja(s) y Sugerencia(s)				
Proveedor	Elemento de Entrada	Actividad(es)	Elemento de Salida	Cliente
Empresa en proceso, certificada, retirada y desvinculada Cliente Proveedores Colaboradores propios	Queja(s) Sugerencia(s)	- Recepción de Queja(s) / Sugerencia(s) - Envío al responsable del proceso involucrado de la queja/sugerencia recibida - Seguimiento de las acciones por los responsables del proceso - Cierre de las acciones correctivas / de mejora	Registro de queja (s) / sugerencia(s)	Áreas de Comunicaciones y SIG

b. Procedimiento de Quejas o Sugerencias

- (1) Toda queja o sugerencia será recepcionada vía oral o escrita a través de los siguientes canales de comunicación:

- Email de recepción: comunicaciones@bascperu.org y correos de las áreas involucradas con copia a los responsables del proceso.
- Telefónica: 612 8300
- Página web: <https://www.bascperu.org/contactenos3.php> / Pestaña de Queja y Sugerencia
- Redes sociales: Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube y Twitter.
- Encuesta de Satisfacción Anual (F-COM-004)

La persona que la(s) reciba, deberá avisar a la Jefe de Comunicaciones y Jefe de SIG y Proyectos, quién convocará al Comité de Quejas/Sugerencias para atender la Queja/Sugerencia, según corresponda.

- (2) Para el caso de las sugerencias, estas serán registradas por el responsable del proceso en el Registro de Quejas o Sugerencias (F-COM-006). Asimismo, el área que reciba la sugerencia deberá comunicar el registro de la misma a la jefatura de Comunicaciones y SIG, adjuntando el correo de respuesta remitido al cliente. En caso la respuesta haya sido brindada vía telefónica, deberá informarse dicha gestión a Comunicaciones y SIG. Cuando el área responsable considere que la sugerencia presentada por una empresa es viable, podrá gestionarla directamente siempre que su implementación no implique el uso de recursos adicionales de la organización. En caso la implementación de la sugerencia requiera recursos, esta deberá ser elevada al Comité de Quejas y Sugerencias para su evaluación. Si el comité determina que la sugerencia es viable, la elevará al Gerente General para la aprobación correspondiente.

Elaborado por: Jefe de Comunicaciones (JCOM)	Revisado por: Jefe Sistema Integrado de Gestión (JSIG)	Aprobado por: Alta Dirección (AD)
---	---	--------------------------------------

	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y SUGERENCIAS	Código	P-COM-003
		Revisión	09
		Fecha	19/05/2026
		Página	3 de 4

- (3) Para cuando se identifique una queja la participación de los miembros del Comité, así como la investigación, las acciones correctivas/de mejora determinadas y los acuerdos tomados, serán documentados en el registro Acta de Reunión (F-SIG-011).
- (4) La queja/sugerencia será documentada en el Registro Quejas o Sugerencias (F-COM-006), para el seguimiento y cierre de las acciones correctivas/de mejora determinadas.
- (5) Las acciones que se establezcan como parte de la solución de la queja/sugerencia no deben dar lugar a discriminaciones contra quien la presenta.
- (6) La(s) queja(s)/sugerencia(s) deberá(n) ser atendida(s) en un plazo no mayor a 20 días hábiles, para el caso de las quejas siempre que se cuente con toda la información para la toma de decisiones por parte del Comité; pudiendo ser ampliado hasta por cinco (05) días hábiles más debidamente justificados.
- (7) En relación con la(s) queja(s), la(s) respuesta(s) al cliente será(n) enviada(s) por parte de la jefatura de comunicaciones o SIG con copia al responsable del área que recibió la queja, con el debido cuidado de la confidencialidad de la información.
- (8) El Jefe del SIG en coordinación con la Jefe de Comunicaciones, mantendrá actualizado el Registro de Quejas o Sugerencias (F-COM-006) que establece los elementos a considerar y el tratamiento de las quejas/sugerencias, para luego ser informado a la Gerencia General en la reunión por la Dirección o cuando lo amerite.
- (9) Se emitirá una Solicitud de Acción Correctiva cuando el mismo motivo de queja se repite por tercera vez o más en el mes, aplicando el procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora (P-SIG-002).

7.- FORMATOS / REGISTROS

- a. Registro de Quejas o Sugerencias (F-COM-006)
- b. Acta de Reunión (F-SIG-011).

8.- CONTROL DE CAMBIOS

Nro.	Descripción	Versión	Fecha
01	Creación del Comité de Quejas y Sugerencias	04	10/03/2020
02	Respuesta por parte del responsable del proceso involucrado con copia al área de comunicaciones y Jefe SIG	05	19/03/2021
03	Procedimiento: La persona que la(s) reciba, deberá avisar a la Jefe de Comunicaciones y Jefe de SIG y proyectos	06	09/04/2021
04	Procedimiento: Notificación formal al reclamante de la finalización del tratamiento de la queja.	07	11/04/2023
05	Se diferenció el tratamiento de una queja con el de una sugerencia.	08	07/10/2025

Elaborado por: Jefe de Comunicaciones (JCOM)	Revisado por: Jefe Sistema Integrado de Gestión (JSIG)	Aprobado por: Alta Dirección (AD)
---	---	--------------------------------------

	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y SUGERENCIAS	Código	P-COM-003
		Revisión	09
		Fecha	19/05/2026
		Página	4 de 4

06	Se actualizaron los ítem 02, 06 y 07	09	19/05/2026
----	--------------------------------------	----	------------

9.- ANEXOS

No se considera.

COPIA NO CONTROLADA

Elaborado por: Jefe de Comunicaciones (JCOM)	Revisado por: Jefe Sistema Integrado de Gestión (JSIG)	Aprobado por: Alta Dirección (AD)
---	---	--------------------------------------