	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y SUGERENCIAS	Código	P-COM-003
		Revisión	01
		Fecha	15-07-2017
		Página	1 de 2

1.- OBJETIVO

Establecer un procedimiento para gestionar las quejas y/o sugerencias de los asociados/clientes y analizarlos a fin de mejorar los servicios que brinda la organización.

2.- ALCANCE

A toda la organización basado 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 del procedimiento:

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

4.- DEFINICION

a. **Queja:** Expresión de insatisfacción presentada por un asociado/cliente, futuro asociado/cliente, proveedor o colaborador de ASOCIACIÓN CIVIL BASC PERÚ, con respecto a los productos o servicios que se ofertan, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.


b. **Sugerencia:** Es un idea o propuesta que formula un asociado/cliente, futuro asociado/cliente, proveedor o colaborador para el mejoramiento de los servicios de BASC PERÚ.

5.- RESPONSABLE

El Jefe de Comunicaciones de ASOCIACIÓN CIVIL BASC PERÚ es el responsable del cumplimiento y seguimiento de este procedimiento.

6.- DESARROLLO

a. CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y SUGERENCIAS	Código	P-COM-003
		Revisión	01
		Fecha	15-07-2017
		Página	2 de 2

Proveedor	Elemento de Entrada	Proceso Quejas y Sugerencias	Elemento de Salida	Cliente
Asociado	Quejas Sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de Quejas/Sugerencias • Derivación de Quejas/Sugerencias • Seguimiento de acción de mejora 	Respuesta de Quejas/Sugere ncias Acciones de mejora	Asociado Cliente Externo Cliente Interno

b. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS O SUGERENCIAS

- (1) Toda queja o sugerencia será recepcionada vía oral o escrita a través de cualquier canal de comunicación.
- (2) La queja o sugerencia será documentada por los responsables de los procesos, en el Registro Quejas o Sugerencias (F-COM-006) para su posterior evaluación.
- (3) El análisis y solución a las posibles quejas o sugerencias serán dados por los responsables de cada proceso.
- (4) Se evaluará la aplicabilidad de las sugerencias por los responsables correspondientes. De ser aplicada se emitirá una respuesta, en un plazo no mayor a 90 días.
- (5) En relación a las quejas la comunicación de la solución será enviada al asociado/cliente por el Responsable del Proceso copiando o informando de la misma al área de Comunicaciones.
- (6) El Jefe de Comunicaciones presentará al Jefe del SIG el Registro de Quejas o Sugerencias (F-COM-006) para luego ser informado a la Gerencia General en la reunión por la Dirección o cuando amerite.
- (7) 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)

8.- ANEXOS

No se considera.