

 BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y SUGERENCIAS	Código	P-COM-003
		Revisión	08
		Fecha	07/10/2025
		Página	1 de 3

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: Gerente General (GG)
---	---	---------------------------------------

 BUSINESS ALLIANCE for SECURE COMMERCE	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y SUGERENCIAS	Código	P-COM-003
		Revisión	08
		Fecha	07/10/2025
		Página	2 de 3

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)	<ul style="list-style-type: none"> • 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, quien convocará al Comité de Quejas/Sugerencias para atender la Queja/Sugerencia, según corresponda.

- (2) Para el caso de las sugerencias, estas serán presentadas vía correo electrónico a los miembros del comité de Quejas/Sugerencias y de acuerdo con su retroalimentación el área que recibió la sugerencia responderá al cliente.
- (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.

 BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y SUGERENCIAS	Código Revisión Fecha Página	P-COM-003 08 07/10/2025 3 de 3
--	---	---	---

- (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**, 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 información recibida, así como la(s) respuesta(s) será(n) enviada(s) por el responsable del proceso involucrado con copia a la Jefe de Comunicaciones y Jefe de SIG para el registro correspondiente, con el debido cuidado de la confidencialidad de la información.
- (8) Asociación Civil – BASC PERÚ deberá notificar formalmente al reclamante la finalización del tratamiento de la queja.
- (9) Asociación Civil - BASC PERÚ deberá determinar junto con el reclamante, si se desearía hacer pública la queja y solución, y en qué medida o medios.
- (10) 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.
- (11) 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
01	Creación del Comité de Quejas y Sugerencias	04
02	Respuesta por parte del responsable del proceso involucrado con copia al área de comunicaciones y Jefe SIG	05
03	Procedimiento: La persona que la(s) reciba, deberá avisar a la Jefe de Comunicaciones y Jefe de SIG y proyectos	06
04	Procedimiento: Notificación formal al reclamante de la finalización del tratamiento de la queja.	07
05	Se diferenció el tratamiento de una queja con el de una sugerencia.	08

9.- ANEXOS

No se considera.

Elaborado por: Jefe de Comunicaciones (JCOM)	Revisado por: Jefe Sistema Integrado de Gestión (JSIG)	Aprobado por: Gerente General (GG)
---	---	---------------------------------------