

## I. INTRODUCCIÓN

A2G S.A.C. BIC, empresa especializada en sostenibilidad, cambio climático, huella de carbono, huella hídrica, economía circular y gestión ambiental, reconoce la importancia de contar con mecanismos formales que permitan a las partes interesadas expresar inquietudes, quejas o denuncias relacionadas con impactos sociales, ambientales, éticos o de gobernanza.

Mediante este procedimiento, A2G establece el mecanismo de recepción, evaluación y resolución de quejas y reclamos, con el fin de identificar oportunidades de mejora, gestionar no conformidades y asegurar una respuesta oportuna y transparente.

El presente mecanismo se encuentra disponible mediante acceso público permanente a través del “Libro de Reclamaciones ([www.a2g.pe/libro-de-reclamaciones](http://www.a2g.pe/libro-de-reclamaciones)) y Canal Ético ([www.a2g.pe/canal-etico](http://www.a2g.pe/canal-etico)). publicado en la página web institucional de A2G S.A.C. BIC”, permitiendo el acceso libre, confidencial y sin restricciones para todas las partes interesadas internas y externas.

Las denuncias relacionadas con corrupción, fraude, conflictos de interés, hostigamiento, incumplimientos éticos o conductas indebidas serán gestionadas mediante el Canal Ético institucional y no mediante el Libro de Reclamaciones.

## II. OBJETIVO

Garantizar la protección de las partes interesadas que presenten quejas o denuncias de buena fe, evitando cualquier forma de represalia directa o indirecta.

Establecer los lineamientos para la recepción, evaluación, tratamiento y cierre de quejas o reclamos con el fin de:

- Promover la transparencia organizacional
- Implementar acciones correctivas y preventivas
- Fortalecer la confianza con partes interesadas

## III. ALCANCE

Aplica a partes interesadas internas y externas, incluyendo colaboradores, consultores externos, clientes, proveedores, aliados estratégicos, comunidad, ex colaboradores, postulantes, terceros vinculados, comunidad impactada y cualquier otra parte interesada vinculada a las actividades de la organización.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gestión Humana	Gerencia de Proyectos y Negocios Sostenibles	Gerencia General

#### IV. REFERENCIAS

- ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad (Gestión de no conformidades, Quejas y Reclamos)

#### V. DEFINICIONES

- **Queja:** Manifestación de malestar o descontento respecto a la atención, trato o aspectos no directamente relacionados con el producto o servicio contratado.
- **Reclamo:** Manifestación de disconformidad relacionada con los productos o servicios brindados por la organización.
- **Denuncia:** Comunicación relacionada con posibles incumplimientos éticos, actos de corrupción, conflictos de interés, hostigamiento, fraude u otras conductas indebidas, gestionadas mediante el Canal Ético institucional.
- **No conformidad:** Incumplimiento identificado derivado de una queja o hallazgo.
- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa raíz del problema.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede verse afectada por las actividades de A2G.

#### VI. LINEAMIENTOS GENERALES

Mediante este procedimiento, se compromete a:

1. Implementar un mecanismo formal de quejas y reclamos, su registro desde el inicio al cierre.
2. Permitir el acceso a todas las partes interesadas
3. Garantizar confidencialidad
4. Evaluar objetivamente cada caso
5. Implementar acciones correctivas y preventivas
6. Promover mejora continua.
7. La organización aceptará una queja cuando esté relacionada con las actividades, servicios u operaciones de A2G.
8. Se aceptarán quejas presentadas por colaboradores, clientes, proveedores, consultores externos, aliados, comunidad u otras partes interesadas.
9. Se aceptarán quejas o reclamos relacionadas con calidad del servicio, atención al cliente, incumplimiento contractual, demoras, disconformidad con entregables, atención comercial, aspectos operativos derivados de los servicios brindados por A2G.”.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gestión Humana	Gerencia de Proyectos y Negocios Sostenibles	Gerencia General

10. Cuando una comunicación corresponda a temas de corrupción, fraude, hostigamiento, conflicto de interés, discriminación, represalias o conductas antiéticas, esta será derivada formalmente al Canal Ético institucional para su gestión correspondiente.
11. La queja debe contener información suficiente para su evaluación y análisis.
12. Se aceptarán denuncias anónimas siempre que exista información verificable.
13. No se aceptarán comunicaciones comerciales, publicidad o solicitudes no relacionadas con impactos de la organización.
14. Cuando una queja no sea aceptada, la organización comunicará formalmente la justificación específica de la no aceptación, indicando el alcance del mecanismo, manteniendo el registro documentado como evidencia para fines de trazabilidad, control y auditoría.
15. La organización garantiza que ninguna persona que presente una queja o denuncia de buena fe será objeto de represalias. Esta protección aplica independientemente del resultado final de la investigación.

## VII. CANAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

Las quejas podrán presentarse por cualquier parte interesada interna o externa a través de los siguientes medios:

- Libro de reclamaciones: [www.a2g.pe/libro-de-reclamaciones](http://www.a2g.pe/libro-de-reclamaciones)
- Canal ético [www.a2g.pe/canal-etico](http://www.a2g.pe/canal-etico)
- Correo electrónico institucional: [contacto@a2g.pe](mailto:contacto@a2g.pe)
- Gerencia General: [acaballero@a2g.pe](mailto:acaballero@a2g.pe)
- Gerencia de Proyectos y Negocios Sostenibles: [aramos@a2g.pe](mailto:aramos@a2g.pe)
- Comunicación escrita formal
- Reuniones con la organización

Se aceptan denuncias anónimas siempre que exista información verificable suficiente para su evaluación.

Antes de compartir información relacionada con la queja con terceros, se garantizará la confidencialidad y la debida protección de la parte interesada.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gestión Humana	Gerencia de Proyectos y Negocios Sostenibles	Gerencia General

### VIII. PROCESO DE ATENCION

- Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, A2G S.A.C. BIC cuenta con un Libro de Reclamaciones virtual a disposición de los consumidores y partes interesadas.
- Recepción de la queja: La queja puede ser presentada por: Cliente, Colaborador, Proveedor, Comunidad, Parte interesada. El mecanismo es accesible tanto para partes interesadas internas como externas.
- Registro de la queja.- Toda queja o reclamo deberá contar con un código correlativo único y fecha de recepción. La queja se registra en:
  - Formato de Registro de Quejas y Reclamos
 Nota: Toda queja se considera un hallazgo.
- Clasificación.-La queja se clasifica como:
  - Acción correctiva
  - Acción preventiva
  - Oportunidad de mejora
- Análisis de causa raíz.- Se evalúa:
  - Origen del problema
  - Proceso afectado
  - Impacto
  - Causa raíz
- Definición de acciones.- Se establecen:
  - Acción inmediata
  - Acción correctiva
  - Acción preventiva
  - Responsable
  - Plazo
- Implementación: El responsable ejecuta las acciones definidas.
- Seguimiento: Se realiza seguimiento a la implementación.
- Verificación de eficacia.-Se evalúa:
  - ¿Se solucionó el problema?

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gestión Humana	Gerencia de Proyectos y Negocios Sostenibles	Gerencia General

- ¿No se repite?
  - ¿Parte interesada conforme?
  - Rechazo de la queja: Cuando una queja no sea aceptada, la organización comunicará formalmente la justificación específica de la no aceptación, indicando el alcance del mecanismo, manteniendo el registro documentado como evidencia para fines de trazabilidad y auditoría.
  - Cuando una queja sea rechazada, deberá registrarse el motivo específico, la justificación correspondiente, la evidencia evaluada y la comunicación formal remitida a la parte interesada.
  - Cierre.-Se registra:
    - Resultado, Evidencia, Fecha de cierre y Responsable.
  - Plazos de atención:
    - Acuse de recepción de la queja: máximo 2 días hábiles
    - Evaluación inicial: máximo 5 días hábiles
    - Investigación del caso: máximo 15 días hábiles
    - Definición de acciones: máximo 5 días hábiles
    - Comunicación de resultados: máximo 3 días hábiles
    - Cierre del caso: máximo 30 días calendario
- Estos plazos podrán ampliarse en casos complejos, dejando registro de la justificación.
- En caso de reclamos de consumidores, el plazo máximo de atención será de 15 días hábiles, prorrogables por 15 días adicionales conforme a la normativa aplicable, debiendo comunicarse previamente la ampliación al reclamante.
- Comunicación a la parte interesada: La organización comunicará a la parte interesada, cuando corresponda:
    - Confirmación de recepción de la queja
    - Resultado de la evaluación inicial
    - Avances de la investigación
    - Acciones definidas
    - Resultado final del análisis
    - Confirmación del cierre del caso

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gestión Humana	Gerencia de Proyectos y Negocios Sostenibles	Gerencia General

La parte interesada recibirá comunicación formal del cierre del caso, incluyendo el resultado de la gestión realizada, las acciones implementadas y la verificación de eficacia correspondiente.

**IX. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

La información registrada será tratada bajo criterios de confidencialidad, acceso restringido y protección de datos personales, conforme a la normativa aplicable.

**X. RESPONSABILIDADES**

Responsable	Actividades
<b>Gerencia General</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobar el procedimiento de Quejas y Reclamos.</li> <li>2. Asegurar la implementación del mecanismo en toda la organización.</li> <li>3. Supervisar los casos críticos o de alto impacto.</li> <li>4. Tomar decisiones cuando la queja involucre riesgos reputacionales, legales o estratégicos.</li> <li>5. Validar las acciones correctivas definidas en casos relevantes.</li> <li>6. Asegurar la asignación de recursos para la investigación y resolución.</li> <li>7. Revisar periódicamente los resultados del mecanismo de quejas.</li> <li>8. Supervisar que el canal de quejas y reclamos se mantenga públicamente disponible, operativo y actualizado en la página web institucional.</li> </ol>
<b>Gerencias / Jefaturas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Recibir las quejas presentadas por las partes interesadas.</li> <li>10. Registrar la queja en el Formato de No Conformidad u Oportunidad de Mejora.</li> <li>11. Clasificar la queja como correctiva, preventiva o mejora.</li> <li>12. Evaluar el impacto y el proceso afectado.</li> <li>13. Analizar la causa raíz del problema.</li> <li>14. Definir acciones inmediatas para la corrección.</li> <li>15. Establecer acciones correctivas y preventivas.</li> <li>16. Definir responsables y plazos de implementación.</li> <li>17. Coordinar la investigación cuando corresponda.</li> <li>18. Implementar las acciones correctivas definidas.</li> <li>19. Realizar seguimiento a la implementación de las acciones.</li> <li>20. Verificar la eficacia de las acciones tomadas.</li> <li>21. Comunicar el resultado a la parte interesada cuando aplique.</li> <li>22. Registrar el cierre de la queja.</li> </ol>
<b>Colaboradores</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>23. Reportar cualquier queja, reclamo o situación identificada.</li> <li>24. Comunicar oportunamente impactos o riesgos detectados.</li> <li>25. Proporcionar información durante la investigación.</li> <li>26. Colaborar con el análisis de causa raíz cuando corresponda.</li> <li>27. Implementar las acciones asignadas.</li> </ol>

Elaborado por: Gestión Humana	Revisado por: Gerencia de Proyectos y Negocios Sostenibles	Aprobado por: Gerencia General
----------------------------------	--	-----------------------------------

Responsable	Actividades
	28. Cumplir los plazos establecidos. 29. Apoyar el seguimiento de las acciones.

#### XI. INDICADORES

- % de quejas recibidas de partes interesadas externas
- Número de quejas recibidas
- % de quejas atendidas
- Número de acciones correctivas
- % de cierre de casos
- % de quejas comunicadas dentro del plazo comprometido

#### XII. REGISTROS

- Registro de Quejas y Reclamos
- Matriz de Seguimiento de Atención de Consultas
- Registro de Acciones Correctivas
- Registro de Rechazo de Quejas
- Registro de comunicación formal de cierre

#### XIII. CONTROL DE CAMBIOS

Versión vigente	Descripción de los cambios	Fecha de Aprobación	Responsable
01	Creación del documento.	13/04/2026	Gestión Humana

Elaborado por: Gestión Humana	Revisado por: Gerencia de Proyectos y Negocios Sostenibles	Aprobado por: Gerencia General
----------------------------------	--	-----------------------------------