GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE 2025



EN ACEROS AREQUIPA, CONTAMOS CON MECANISMOS FORMALES Y PÚBLICOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES

Nuestra página web dispone de un sistema de reclamos y un Libro de Reclamaciones. Estos mecanismos permiten registrar casos y mantener trazabilidad sobre su atención. La Memoria Integrada 2025 señala que la gestión de quejas y reclamos se sustenta en mecanismos formales orientados a asegurar una atención oportuna, trazable y enfocada en la satisfacción del cliente.

Cumplimiento normativo en la gestión de clientes y protección de la información

El presente cuadro muestra el desempeño de CAASA en materia de cumplimiento normativo vinculado a la gestión de clientes, incluidas la protección de datos personales y la información proporcionada sobre productos y servicios. Cabe mencionar que, durante el periodo, no se registraron infracciones ni incumplimientos relacionados con estas materias.

Tabla 3. Cumplimiento en protección de datos y clientes

	2022	2023	2024	2025
Infracciones de protección de datos personales	0	0	0	0
Incumplimiento relacionado con información del producto/servicio[6]	0	0	0	0

Gestión de quejas y reclamos de clientes

La tabla 4, que figura en la siguiente página, presenta el desempeño de CAASA en la gestión de quejas y reclamos de clientes, considerando el número de casos recibidos y atendidos durante el periodo. Este desempeño se sustenta en la implementación de mecanismos formales de gestión de clientes, que permiten asegurar una atención oportuna, trazable y orientada a la satisfacción del cliente.

Los canales habilitados para la atención al cliente son:

1. ACEROS PRO - CLIENTES
2. SISTEMA DE PEDIDOS DE VENTA
3. RECLAMOS
4. SISTEMA DE CUENTAS CORRIENTES
5. PAGUE SU FACTURA
6. SISTEMA DE ACEDIM
7. CERTIFICADOS EN LIMA
8. SEGUIMIENTO DE PEDIDOS

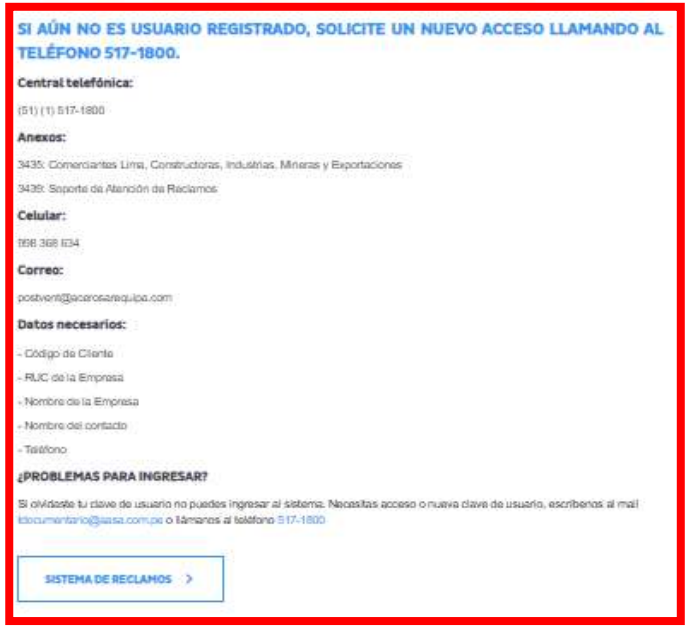


Asimismo, el desempeño del proceso es monitoreado mediante indicadores de gestión (BALSC) que miden, entre otros aspectos, el tiempo transcurrido desde el registro del reclamo hasta la generación de la carta de respuesta. Los indicadores en esta plataforma son:

> K -7226/Tiempo desde el registro del reclamo hasta la respuesta que CAASA le da al cliente. Mensual.
> K-0553/ Satisfacción de clientes en solución de quejas y reclamos nacional (%). Anual.

Tabla 4. Gestión de quejas y reclamos de clientes

	2022	2023	2024	2025
Nº de quejas y/o reclamos realizados por los clientes	4,048	3,668	4,326	4,711
Nº de quejas y/o reclamos atendidos/ resueltos en el año	4,029	3,646	4,306	4,708
Porcentaje de quejas y/o reclamos atendidos/resueltos en el año	99.53 %	99.40 %	99.54 %	99.94 %



SI AÚN NO ES USUARIO REGISTRADO, SOLICITE UN NUEVO ACCESO LLAMANDO AL TELÉFONO 517-1800.

Central telefónica:

(51) (1) 517-1800

Anexos:

3435: Comerciantes Lima, Constructoras, Industrias, Mineras y Exportaciones

3439: Soporte de Atención de Reclamos

Celular:

998 368 834

Correo:

postvent@acerosarequipa.com

Datos necesarios:

- Código de Cliente
- RUC de la Empresa
- Nombre de la Empresa
- Nombre del contacto
- Teléfono

¿PROBLEMAS PARA INGRESAR?

Si olvidaste tu clave de usuario no puedes ingresar al sistema. Necesitas acceso o nueva clave de usuario, escríbenos al mail tdocumentario@gasa.com.pe o llámanos al teléfono 517-1800

SISTEMA DE RECLAMOS >

https://acerosarequipa.com/pe/es/atencion-al-cliente/reclamos

Fuentes: Memoria Integrada CAASA 2025, pp. 72–73; portal público de Atención al Cliente – Reclamos.

ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE RECLAMOS

Contamos con un flujo interno que asigna responsabilidades y tiempos específicos desde el registro del reclamo hasta la emisión de la respuesta formal al cliente.

UN FLUJO INTERNO ESTRUCTURADO

REGISTRO Y CONFIRMACIÓN

El sistema registra el ticket de reclamo y envía al cliente un correo postmaster que confirma su recepción.

ASIGNACIÓN Y EVALUACIÓN

El ticket se asigna al área responsable dentro de 24 horas. El área evaluadora dispone de 24 horas para emitir la resolución.

RESPUESTA Y TRAZABILIDAD

Se cuenta con 24 horas adicionales para brindar la respuesta formal. El tiempo desde el registro hasta la respuesta se monitorea mensualmente.



El plazo total de atención definido por CAASA es de 3 días hábiles.

MÚLTIPLES CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Combinamos canales digitales, telefónicos y de soporte especializado para facilitar la interacción, la gestión comercial y la atención de reclamos.

Aceros Pro

Principal canal digital de interacción comercial para pedidos, consulta de información y trazabilidad de entregas.

Reclamos / Libro de Reclamaciones

Sistema público para registrar reclamos y acceder al Libro de Reclamaciones.

Teléfono y soporte

Central: (51) (1) 517-1800. Anexo 3439: soporte de reclamos. Celular: 998 368 634.

Correo, chatbot y redes

postvent@acerosarequipa.com, chatbot y redes sociales complementan la atención y facilitan el contacto con CAASA.

Autoservicio y seguimiento

Los canales habilitados incluyen Aceros Pro, sistema de pedidos de venta, reclamos, cuentas corrientes, pagos, sistema Acedim, certificados y seguimiento de pedidos.

CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PRÁCTICA

Los siguientes ejemplos muestran cómo CAASA combina herramientas digitales, trazabilidad de reclamos y atención multicanal para gestionar la experiencia del cliente.

Aceros Pro



En 2025, 4,434 empresas utilizaron Aceros Pro. El canal alcanzó una satisfacción de 4.47/5 (ene. - nov. 2025) y canalizó 35 % de la venta nacional.

Gestión de reclamos y trazabilidad





Tabla 4. Gestión de quejas y reclamos de clientes

	2022	2023	2024	2025
N° de quejas y/o reclamos realizados por los clientes	4,048	3,668	4,326	4,771
N° de quejas y/o reclamos atendidos/ resueltos en el año	4,029	3,040	4,306	4,708
Porcentaje de quejas y/o reclamos atendidos/resueltos en el año	99.53 %	99.40 %	99.54 %	99.94 %

Atención multicanal



Chatbot, redes sociales, teléfono central y correo postventa permiten mantener contacto permanente y simplificar la interacción con los clientes.

Conoce más sobre nuestros canales de atención al cliente:_x000B_
Agente de atención con IA / Centro de Ayuda, portal del cliente / Registra tu reclamo

¿CÓMO GESTIONAMOS LOS RECLAMOS?

El proceso establece una secuencia definida desde el registro del reclamo hasta la respuesta formal, con un SLA total de 3 días hábiles.

1

Registrar

El cliente registra el reclamo a través del sistema web o de los canales habilitados. El sistema genera el ticket y envía un correo postmaster de confirmación.

2

Asignar

En un máximo de 24 horas, el ticket es asignado al área responsable para su evaluación.

3

Evaluar y resolver

El área evaluadora dispone de 24 horas para emitir la resolución del reclamo, determinando si procede o no procede.

4

Responder

Durante las siguientes 24 horas se brinda la respuesta formal al cliente. Las comunicaciones postmaster permiten mantener trazabilidad del ticket.

SLA total: 3 días hábiles. El proceso se monitorea mediante el indicador K-7226, que mide el tiempo desde el registro hasta la respuesta al cliente.

PLAZOS DE ATENCIÓN Y CONFIRMACIÓN DEL RECLAMO

CAASA cuenta con un plazo interno definido y etapas de atención con tiempos específicos para asegurar una respuesta oportuna y trazable.

3

días hábiles

SLA total de atención

24

horas

Asignación al área responsable

24

horas

Evaluación y resolución

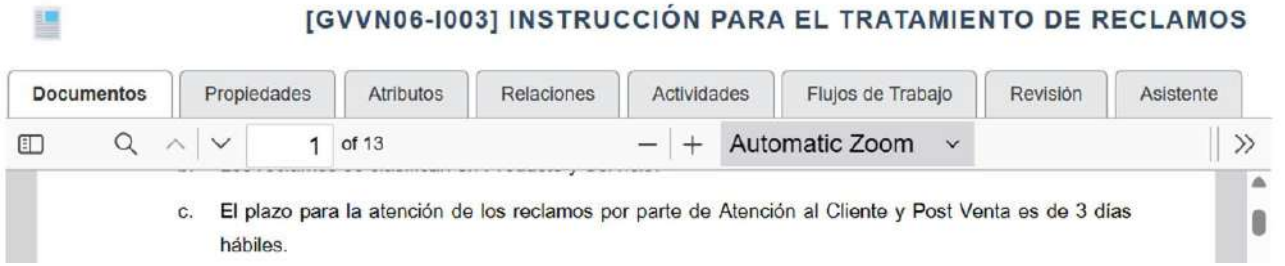
24

horas

Respuesta formal al cliente

Confirmación automática de recepción

Al registrarse el ticket, el cliente recibe un correo postmaster que confirma la recepción del reclamo. Estas comunicaciones también permiten dar seguimiento al estado del caso.



MONITOREO DEL DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Monitoreamos la gestión de reclamos y la satisfacción del cliente mediante indicadores periódicos que permiten identificar oportunidades de mejora.

Indicadores 2025 y de seguimiento

2025

01 Reclamos recibidos
4,711 quejas y/o reclamos registrados por clientes en 2025.

02 Reclamos resueltos
4,708 quejas y/o reclamos atendidos o resueltos durante el año.

03 Nivel de resolución
99.94 % de los reclamos recibidos fueron atendidos o resueltos en 2025.

04 K-7226 · Mensual
Mide el tiempo desde el registro del reclamo hasta la respuesta de CAASA al cliente.

05 K-0553 · Anual
Mide la satisfacción de clientes en la solución de quejas y reclamos a nivel nacional.



MEJORA CONTINUA Y OPORTUNIDADES DE FORTALECIMIENTO

La gestión de clientes combina medición de satisfacción, seguimiento de reclamos y evolución de soluciones comerciales para fortalecer la experiencia del cliente.

Feedback y mejora continua

Realizamos encuestas anuales de satisfacción mediante escala Likert e incorporamos variables como servicio de ventas, precios, financiamiento, solución de quejas y reclamos, cumplimiento y calidad de entregas, calidad del producto, satisfacción general y NPS.

En 2025, la satisfacción general alcanzó 86 %. Los resultados orientan mejoras en la gestión comercial, logística, crédito, cobranza y posventa.



Tabla 4. Gestión de quejas y reclamos de clientes

	2022	2023	2024	2025
Nº de quejas y/o reclamos realizadas por los clientes	4,046	3,668	4,326	4,291
Nº de quejas y/o reclamos atendidas/ resueltas en el año	4,029	3,640	4,300	4,708
Porcentaje de quejas y/o reclamos atendidas/resueltas en el año	99.53%	99.40 %	99.54 %	99.94 %

Fortalecimientos identificados

- Accesibilidad: actualmente no se han implementado mecanismos específicos adicionales para personas con discapacidad o adultos mayores; se identifica como oportunidad de mejora.
- Verificación externa: el área considera viable una revisión independiente del proceso de reclamos, tomando ISO 10002 como estándar de referencia.
- Evidencia de innovación: fortalecer la trazabilidad entre Feedback del cliente y mejoras concretas. ACEDIM Solución Integral ha sido identificado por el área como un caso a desarrollar y sustentar.



Monitoreo de reclamos y resultados 2025

Aceros Pro también evidencia mejora continua: en 2025 alcanzó 4.47/5 de satisfacción y se continuó optimizando la plataforma para reducir tiempos de respuesta y mejorar la experiencia de usuario.

Las auditorías e inspecciones realizadas por la SBS e Indecopi son de naturaleza regulatoria y exigidas por la legislación peruana. Estas acciones forman parte de sus facultades de supervisión para monitorear el mercado y proteger a los ciudadanos.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Respaldamos la confiabilidad de nuestra gestión de reclamos mediante certificaciones externas y una cultura de mejora continua.

CERTIFICACIONES ISO

Contamos con las certificaciones ISO 9001 (gestión de calidad), ISO 14001 (gestión ambiental) e ISO 45001 (seguridad y salud ocupacional), otorgadas por ABS Quality Evaluations.

Certificaciones ISO 9001, 14001 y 45001 otorgadas por ABS Quality Evaluations

MEJORA CONTINUA

El Programa 5'S y el Programa de Proyectos impulsan la mejora continua de procesos.



El Programa de Sugerencias reunió más de 90,000 propuestas de colaboradores en 25 años, y el servicio Acedim nació directamente del feedback de nuestros clientes.

En conjunto, estos mecanismos ofrecen capas complementarias de control: certificación externa, mejora continua interna y escucha activa del cliente.

El Libro de Reclamaciones y el Código de Protección y Defensa del Consumidor son supervisados por INDECOPI, entidad encargada de la protección al consumidor en el Perú. Estas disposiciones son de cumplimiento obligatorio para todos los establecimientos comerciales del país.

ACEROS AREQUIPA

GRACIAS