


ATENCION A RECLAMOS, SUGERENCIAS Y REPORTES DE EVENTOS PERTURBADORES

	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
Apellidos y Nombres / Cargo	Julyanna Sandoval Asistente SGI	Ruth Ponce Jefe SGI	Martín Uceda Gerente de GTH
Firma			
Fecha	27/03/2023	30/03/2023	30/03/2023

	PROCEDIMIENTO	Código:	JV-SGI-P-050
	ATENCION A RECLAMOS, SUGERENCIAS Y REPORTES DE EVENTOS PERTURBADORES	Versión:	05
		Fecha:	30/03/2023
		Página 2 de 7	

1. OBJETIVO

Establecer la metodología que permita atender los Reclamos, Sugerencias y/o Reportes de eventos perturbadores efectuados por nuestros clientes internos y externos con el fin de mantener y mejorar la Calidad de nuestro Servicio **y el compromiso con el respeto por los Derechos Humanos.**

2. ALCANCE

Aplica a todos los clientes internos y externos de las razones sociales pertenecientes al Grupo Liderman (J&V Resguardo S.A.C., J&V Resguardo Selva S.A.C., J&V Alarmas S.A.C., Liderman Servicios S.A.C. y Azzaro Trading S.A.).

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. **ISO 9001:2015** Sistema de Gestión de Calidad.
2. **ISO 18788:2015** Sistema de Gestión de las Operaciones de Seguridad Privada.
3. **ICOCA** Código de Conducta Internacional para Proveedores de Servicios de Seguridad Privada.
4. Norma Internacional BASC Versión 06-2022.
5. Política del Delator (Ver 01)
6. Código de Conducta y Buen Comportamiento (Ver 02)
7. Política Procedimiento Anticorrupción

4. DEFINICIONES

1. **Mejora de la Calidad:** Parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
2. **Reclamo:** Disgusto o inconformidad ante una situación anómala acerca del Servicio.
3. **Corrección:** Resolver el problema o inconveniente suscitado en el momento para poder continuar con la operación.
4. **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
5. **Sugerencia:** Propuesta de mejora realizada por el cliente interno o externo.
6. **Reporte:** Alerta o denuncia frente a algún evento perturbador que ponga en peligro las actividades operativas, la integridad de las personas o los derechos humanos de una o varias personas.
7. **Cliente externo:** Persona o grupo de personas que no forman parte de la empresa, pero si consumen los bienes o servicios que esta produce o comercializa.
8. **Cliente interno:** Persona o grupo de personas que tienen relación directa con los servicios que ofrece la organización, como ejemplos de clientes internos se tienen a los colaboradores y proveedores.
9. **Evento indeseable:** Ocurrencia o cambio que tiene el potencial de causar pérdida de vidas, daño a los activos tangibles o intangibles, o que puede tener un impacto negativo en los derechos humanos y las libertades fundamentales de las partes interesadas internas o externas.
10. **Evento perturbador:** Acontecimiento o cambio que interrumpe las actividades, operaciones o funciones planificadas, bien sea anticipado o sin anticipar.

5. RESPONSABILIDADES

- Líder Zonal: Encargado **de canalizar** los reclamos, sugerencias o reportes recibidos a las áreas correspondientes.
- Personal del área de Mundo Liderman: **Encargado de derivar al Gerente de GTH en caso se reciba algún reclamo, sugerencia o reporte en la líder app.**
- Gerente de GTH: Persona encargada de recibir los reportes verbales, designar a investigación los reportes de eventos perturbadores y dar conformidad a los resultados finales de la investigación y las acciones correctivas o disciplinarias.
- Comité de intervención: Comité legal especializado para analizar casos de hostigamiento sexual en relaciones laborales.
- Comité evaluador: Grupo designado para la atención e investigación de reportes ante eventos perturbadores o indeseables.
- Oficial de Prevención: Persona encargada de investigar las quejas o denuncias por casos de Soborno o Corrupción.

6. DESARROLLO

6.1. Reclamos o quejas

Secuencia	Actividad	Registro
Emisión de Reclamos o quejas	<i>Los clientes externos podrán emitir su reclamo o queja cuando consideren que sus requisitos contractuales o requisitos de trabajo no están siendo cumplidos, reclamos respecto al servicio en general, así como el servicio brindado por el personal destacado.</i>	
Reclamos y quejas verbales	<i>Para reclamos o quejas verbales respecto al servicio recibidas mediante llamadas telefónicas, serán recepcionadas por el Líder Zonal, Jefe de Operaciones y/o Gerente de Operaciones; quienes gestionarán las quejas de manera oportuna y rápida. Dependiendo del caso serán reportadas a su jefe inmediato mediante correo, llamada telefónica o informe, cuando presenten este deberán indicar los motivos y las acciones tomadas en la solución rápida y propuestas para una solución definitiva.</i>	Llamadas Correo Informe
Reclamos y quejas escritas	Para reclamos o quejas escritos, podrán enviar un correo dirigido al Líder Zonal, al Jefe de Operaciones y/o Gerente de Operaciones, también podrán llenar el formato JV-SGI-F-005 Registro de Salidas No Conformes, el cual podrá ser encontrado en el folder Liderman (SGI) asignado a la unidad.	Correos JV-SGI-F-005 Registro de Salidas No Conformes
Clasificación de la queja o reclamo	El Líder Zonal revisará lo detallado en el JV-SGI-F-005 Registro de Salidas No Conformes y determinará si procede o no.	
Si procede el reclamo	En caso el reclamo SI PROCEDE , se enviará al área correspondiente para el levantamiento del reclamo El área o personal correspondiente recibirá el reclamo o queja de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determinarán las correcciones a implementar.	JV-SGI-F-006 Solicitud de Acción Correctiva
No procede el reclamo	En caso el reclamo NO PROCEDE , se informará al cliente la causa de esto.	
Determinar acciones correctivas y verificación	Se tomarán las acciones correctivas necesarias según la metodología indicada en el Procedimiento de No conformidades y acciones correctivas. El responsable de la Acción correctiva verificará la implementación de la acción correctiva a fin de evidenciar su eficacia.	JV-SGI-F-005 Registro de Salidas No Conformes Informe

6.2. Sugerencias

Secuencia	Actividad	Registro
Emisión de Sugerencias	<i>Las sugerencias podrán ser recibidas a través de la Líder App, así como de forma verbal a través de los Líderes Zonales.</i>	Correo Llamada
Evaluación de la viabilidad y puesta en práctica	<i>Las sugerencias para el servicio serán canalizadas hacia el área GADSO a través un correo o llamada, el área evaluará su viabilidad y su puesta en práctica como actividad de mejora continua.</i>	

6.3. Reportes de eventos perturbadores

Secuencia	Actividad	Documento
Emisión de Reportes o Denuncias ante eventos indeseables o perturbadores	<p>Los clientes internos o externos podrán efectuar su reporte o denuncia en tres canales, primero al correo de denuncias que aparece en la política del delator denuncia_activa@liderman.com.pe el cual llegará directamente al correo del Gerente de GTH, segundo canal al Líder App en sección reclamos en el cual llegará al área de comunicaciones y ellos serán quienes lo canalicen al Gerente de GTH y como tercer canal de manera verbal al Gerente de GTH, quien se encargará de tomar nota del hecho.</p> <p>En caso el reporte sea por sospecha o actos de corrupción y/o soborno podrá ser presentado a través de una denuncia directa al correo alertaliderman@liderman.com.pe, el proceso seguirá conforme lo estipulado en el Política - Procedimiento Anticorrupción.</p> <p>Para reportes por casos de hostigamiento sexual en cualquiera de sus formas, la víctima podrá denunciarlo a través de un reporte directo al correo noalacoso@liderman.com.pe, el área legal será la encargada de cumplir el proceso de investigación según lo indicado en el documento Política - Procedimiento Hostigamiento Sexual.</p> <p><i>En caso de suscitarse un evento perturbador o indeseable en la unidad, el Líder Zonal deberá reportar esto a través de una llamada o correo al área de GADSO y/o SGI, cualquiera de estas áreas le hará llegar el formato de Registro de eventos indeseables o perturbadores, el cual deberá ser completado debidamente por el Líder Zonal y posteriormente enviado por correo al área de SGI para dar conformidad del registro.</i></p>	<p>Correos</p> <p>Líder App</p> <p>JV-SGI-F-140 Registro de eventos indeseables o perturbadores</p> <p>Llamada</p>

<p>No Procede la denuncia</p>	<p><i>En caso la denuncia no proceda, se emitirá una carta indicando las razones por la cuales la denuncia o reclamo no sería de competencia de la empresa.</i></p> <p><i>Se registrará en el formato interno indicando que no procedió. Así mismo, se procurará brindar las facilidades para trasladar su caso con la autoridad competente.</i></p>	<p>Carta</p>
<p>Si Procede la denuncia</p>	<p><i>Cuando el reporte o denuncia proceda, se comunicará en no máximo a dos días hábiles la aceptación al denunciante mediante correo y se registrará en el formato Registro de eventos indeseables o perturbadores.</i></p>	<p>Correos</p>
<p>Medidas de protección</p>	<p><i>De ser necesario, en un plazo no mayor a tres días hábiles a partir de la aceptación del reporte o denuncia se dictarán medidas de protección correspondientes y necesarias para asegurar el bienestar de la presunta víctima.</i></p>	<p>Correos</p>
<p>Designación del comité evaluador</p>	<p><i>En un plazo no mayor a un día hábil a partir de la aceptación de la denuncia, el Gerente de GTH clasificará el caso y lo asignará al comité de intervención o al comité evaluador.</i></p> <p><i>En comité evaluador podrá estar conformado por:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 representante del área legal - 1 representante de GTH - 1 representante de los trabajadores* (dependiendo del caso atendido) <p><i>Todos los miembros deberán guardar absoluta confidencialidad y reserva respecto al caso tratado, siendo comprometidos con la imparcialidad y el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales.</i></p> <p><i>En caso el reporte sea por corrupción y/o soborno este será investigado directamente por el Oficial de Prevención y seguirá el procedimiento según lo indicado en la política Anticorrupción.</i></p>	<p>JV-SGI-F-140 Registro de eventos indeseables o perturbadores</p> <p>Correos</p>
<p>Comunicación a las autoridades pertinentes</p>	<p><i>Cuando corresponda, se deberá comunicar a las entidades pertinentes (MINTRA, BASC, PNP, etc) en un plazo no mayor de 6 días hábiles desde la recepción de la denuncia, clasificación del caso y las medidas dictadas previamente.</i></p>	<p>Correo</p>
<p>Investigación del caso</p>	<p><i>El comité evaluador realizará la investigación en un plazo no mayor a 15 días hábiles, periodo durante el cual recopilará información con la víctima y otras partes involucradas en estricta</i></p>	

	<p><i>confidencialidad en aras de proteger al denunciante y a los testigos de algún tipo de intimidación que entorpezca la recolección de evidencia. En la investigación se analizarán las causas, se evaluarán los daños y en base a ello decidirán las medidas laborales a tomar.</i></p> <p><i>Las acciones disciplinarias serán tomadas en base al Reglamento Interno de Trabajo y a la legislación peruana vigente, pudiendo ser desde suspensiones sin goce de haber hasta el despido sin lugar a reclamo.</i></p> <p><i>Cabe resaltar que las medidas tomadas dentro del ámbito laboral son indistintas de las que podrán tomar las autoridades estatales para con el denunciado.</i></p>	
<p>Presentación de descargos</p>	<p><i>Dentro del mismo plazo, el comité otorgará 3 días hábiles para que el denunciado/a presente sus descargos correspondientes.</i></p>	<p>Correo</p>
<p>Evaluación final</p>	<p><i>El comité evaluará los argumentos de ambas partes y emitirá un informe con las conclusiones de la investigación.</i></p> <p><i>Se dará un plazo de 3 días hábiles para presentación de alegatos.</i></p>	<p>JV-SGI-F-140 Registro de eventos indeseables o perturbadores</p> <p>Informe</p>
<p>Informe final y acciones correctivas</p>	<p><i>Finalmente, el comité emitirá la resolución indicando la sanción, así como las acciones correctivas necesarias, comunicándolo a través del correo dirigido al denunciante, el denunciado, el Gerente de GTH y el área de SGI.</i></p> <p><i>Los responsables de las acciones correctivas verificarán la ejecución de la decisión tomada por el comité y las acciones para evitar la recurrencia del evento.</i></p> <p><i>Cuando sea necesario, el resultado será comunicado a las entidades estatales correspondientes dentro de los 6 días hábiles de emitida la resolución final.</i></p>	<p>JV-SGI-F-140 Registro de eventos indeseables o perturbadores</p> <p>Correo</p>

7. REGISTROS

1. JV-SGI-F-005 Registro de Salidas No Conformes
2. JV-SGI-F-140 Registro de eventos indeseables o perturbadores
3. Correos
4. Informes

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Ítem	Cambio/Descripción	Fecha del Cambio	Aprobado Por:
01	Documento original	04/12/2018	Ruth Ponce
02	Precisiones en el procedimiento	24/01/2019	Ruth Ponce
03	Cambios en los códigos de los registros	14/06/2021	Félix Rivas
04	Inclusión de la norma ISO 18788	18/03/2022	Martín Uceda
05	Cambios en los puntos 1, 6.1, 6.2 y 6.3.	06/03/2023	Martín Uceda

9. ANEXOS

Anexo 1: Algunos ejemplos de eventos perturbadores

Eventos indeseables o perturbadores que son considerados violación a tus derechos humanos y/o los de tus compañeros y son motivo de reporte.

- Acoso y hostigamiento sexual.

- Corrupción y/o soborno.

- Colusión.

- Trabajo forzado / esclavitud.

- Discriminación por sexo, posición política, creencia religiosa, aspecto físico.

- Discriminación por opción sexual.

- Trato inhumano, degradante o empleo de la violencia verbal.

- Tortura o castigos crueles.

- Violencia de género.

- Trata de seres humanos.

- Coerción o imposición de pensamiento.

- Conductas sexistas.

- Emplear trabajo infantil.

- Uso excesivo de la fuerza.

- Mal uso del armamento asignado.

- Robo de activos tangibles de la organización o propiedad del cliente.

- Consumo de bebidas alcohólicas o estupefacientes en las instalaciones de la organización o del cliente.