

ATENCIÓN A RECLAMOS, SUGERENCIAS Y REPORTES DE EVENTOS PERTURBADORES

	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
Apellidos y Nombres / Cargo	Asencio, Erick Asistente SGI	Ponce, Ruth Jefe SGI	Uceda, Martin Gerente de GAT
Firma			
Fecha	27/02/2023	29/02/2023	29/02/2023

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. **ISO 37001: 2016 Sistema de Gestión Antisoborno**
5. Norma Internacional BASC Versión 06-2022.
6. Política del Delator (Ver 01)
7. Código de Conducta y Buen Comportamiento (Ver 02)
8. **Política Antisoborno**
9. **JV-SGI-P-091 Denuncias por Actos y/o Sospechas de Soborno**

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 GAT en caso se reciba algún reclamo, sugerencia o reporte en la líder app.
- Gerente de GAT: 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	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.	
Reclamos y quejas verbales	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.	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	Las sugerencias podrán ser recibidas a través de la Líder App, así como de forma verbal a través de los Líderes Zonales.	Correo Llamada
Evaluación de la viabilidad y puesta en práctica	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.	

6.3 Reportes de eventos perturbadores

Secuencia	Actividad	Documento
Emisión de Reportes o Denuncias ante eventos indeseables o perturbadores	<p>a) 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 GAT, 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 GAT y como tercer canal de manera verbal al Gerente de GAT, quien se encargará de tomar nota del hecho.</p> <p>b) 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.</p> <p>Adicionalmente, por este medio se atenderán consultas, inquietudes frente a situaciones que ameriten actos o sospechas de soborno.</p> <p>Por otro lado, si se requiere realizar una denuncia anónima y confidencial deberá ingresar al siguiente enlace: https://forms.office.com/r/554BNx00qw</p> <p>El proceso seguirá conforme lo estipulado en el JV-SGI-P-091 Denuncias por Actos y/o Sospechas de Soborno</p> <p>c) 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>En caso de suscitarse un evento perturbador o indeseable en la unidad,</p>	<p>Correos</p> <p>Líder App</p> <p>JV-SGI-F-140 Registro de eventos indeseables o perturbadores</p> <p>Llamada</p>

	<p>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.</p>	
No Procede la denuncia	<p>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.</p> <p>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.</p>	Carta
Si Procede la denuncia	<p>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.</p>	Correos
Medidas de protección	<p>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.</p>	Correos
Designación del comité evaluador	<p>En un plazo no mayor a un día hábil a partir de la aceptación de la denuncia, el Gerente de GAT clasificará el caso y lo asignará al comité de intervención o al comité evaluador.</p> <p>En comité evaluador podrá estar conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 representante del área legal ▪ 1 representante de GAT ▪ 1 representante de los trabajadores* (dependiendo del caso atendido) <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>JV-SGI-F-140 Registro de eventos indeseables o perturbadores</p> <p>Correos</p>
Comunicación a las autoridades pertinentes	<p>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.</p>	Correo

Investigación del caso	<p>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 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.</p> <p>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.</p> <p>Cabe resaltar que las medidas tomadas dentro del ámbito laboral son indistintas de las que podrán tomar las autoridades estatales para con el denunciado.</p>	
Presentación de descargos	Dentro del mismo plazo, el comité otorgará 3 días hábiles para que el denunciado/a presente sus descargos correspondientes.	Correo
Evaluación final	<p>El comité evaluará los argumentos de ambas partes y emitirá un informe con las conclusiones de la investigación.</p> <p>Se dará un plazo de 3 días hábiles para presentación de alegatos.</p>	<p>JV-SGI-F-140 Registro de eventos indeseables o perturbadores</p> <p>Informe</p>
Informe final y acciones correctivas	<p>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 GAT y el área de SGI.</p> <p>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.</p> <p>Cuando sea necesario, el resultado será comunicado a las entidades estatales correspondientes dentro de los 6 días hábiles de emitida la resolución final.</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.	30/03/2023	Martín Uceda
06	Cambios en el nombre del proceso GTH por GAT, así mismo, se agregaron cambios en los puntos 3, 6.3 (b).	29/02/2024	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.