



8.8.3 Procedimientos de quejas y reclamos internos y externos

CÓDIGO: USG-CA-P-008

REVISIÓN: 00

FECHA: 08-agosto-22

Página 1 de 7

1. OBJETIVO

El presente procedimiento describe la forma en que la organización gestiona las quejas, reclamos y posibles conflictos planteados por terceros, con el objeto de darles respuestas adecuadas, lograr acuerdos satisfactorios y en caso de ser necesario, llegar a acuerdo legales.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas de actividad, productos y servicios que desarrolla la organización con el fin de lograr un manejo responsable de los servicios de Vigilancia Privada USG, S.A.

3. RESPONSABLE Y AUTORIDAD

El Gerente Comercial es el responsable de la elaboración y cumplimiento de este procedimiento.

El Coordinador de Calidad es el responsable de revisar este procedimiento.

La Gerencia General es responsable de aprobar este procedimiento.

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDAD

4.1 Para efectos del presente procedimiento, se entiende por “queja” o “reclamo” cualquier expresión formal que manifieste fundadamente la insatisfacción de una persona u organización con alguna actividad relacionada con el manejo de la seguridad físicas o electrónica.

4.2 La Empresa considera que una queja o reclamo puede constituir una oportunidad de revisar y mejorar sus operaciones. En virtud de ello, la gestión de aquellas debe ser asumida con un enfoque proactivo y preventivo, evitando en lo posible el escalamiento en un potencial conflicto entre las partes.

En este sentido es importante establecer que los colaboradores de Vigilancia Privada USG deben reportar cualquier novedad de las mencionadas a continuación:

- ✓ CASI ACCIDENTE: Es un incidente donde no ocurre muerte, enfermedad, lesión, ni daño a la propiedad ni al ambiente, pero puede llegar a presentarlo.
- ✓ ACTO INSEGURO: Comportamiento ejecutado por un individuo que lo pone en riesgo.
- ✓ CONDICIÓN INSEGURA: Situación peligrosa presente en el puesto de trabajo.
- ✓ OBSERVACIÓN ORDEN –ASEO: Novedad que se presente en el puesto de trabajo con relación a la organización de los elementos de puesto.
- ✓ NOVEDAD AMBIENTAL: Cualquier situación de tipo ambiental que pueda afectar el entorno como derrame de líquidos, acopio de residuos sólidos.

Elaborado por: Aneliya Radeva Gerente de Comunicaciones	Revisado por: Alexis Aldazoro Coordinador de Calidad	Aprobado por: Antonio Quintero Gerente General
Fecha: 06-jul-22	Fecha: 06-jul-22	Fecha: 06-jul-22



8.8.3 Procedimientos de quejas y reclamos internos y externos

CÓDIGO: USG-CA-P-007

REVISIÓN: 0

FECHA: 06-jul-22

Página 2 de 7

- ✓ RIESGO DE SEGURIDAD FÍSICA: Vulnerabilidades, Fallas en Seguridad Física que puedan ocasionar pérdidas.
- ✓ ACTIVIDAD SOSPECHOSA: evento que implica riesgo para la seguridad de las personas, instalaciones o información de una organización que no implica daño inmediato a la propiedad.

4.1 Comunicaciones Operativas

Recepción:

4.4.1.1 El procedimiento se inicia con la recepción de una queja o reclamo. Los canales de comunicación para hacer llegar una queja o reclamo a la Empresa son los siguientes:

- a) A través de la línea 800 (800-391-5902).
- b) Por correo electrónico “ventas@vigilanciaprivadausg.com”.
- c) Completando el registro correspondiente en la web. <https://www.vigilanciaprivadausg.com/formularioquejas> [Formulario Anexo N°1 digital]
- d) Llenando de manera directa el formulario enviado vía correo. [Formulario Anexo N°1]
- e) A través de comunicación directa con personal de la Empresa que desempeñe funciones en el sector donde se origina la queja o reclamo, esto es, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, Ejecutivos Comerciales.

4.4.1.2 Dicha queja o reclamo, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

- a) El motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda;
- b) El momento en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora, de ser posible;
- c) La determinación del lugar donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja, especificando en lo posible comunidad, localidad y predio; de ser posible, las personas involucradas;
- d) La identificación del denunciante o parte interesada, con indicación de nombre completo y la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros).

4.2 Comunicación del Riesgo

La organización conviene en informar oportunamente cualquier escenario que presente riesgos que puedan comprometer la vida de los colaboradores, sus impactos y el tratamiento de los mismos por escrito a los efectos de salvaguardar la vida como primera prioridad. Estas comunicaciones serán realizadas por la Gerencia de Gestión Humana y deberán ser aprobadas por la Alta Gerencia.

4.3 Comunicación de Procedimientos de Quejas y Reclamos.



8.8.3 Procedimientos de quejas y reclamos internos y externos

CÓDIGO: USG-CA-P-007

REVISIÓN: 0

FECHA: 06-jul-22

Página 3 de 7

El procedimiento de Comunicación de Quejas y Reclamos está contenido en el documento USG-CO-P-002 el cual define los pasos a seguir en el caso de quejas y reclamos internos y externos.

4.3.1 La queja o reclamo será ingresada al Sistema de Gestión Integrado a través de la línea vía web, con el objeto de asignarle un número de ingreso o seguimiento, indistintamente de la vía de recepción. Este número será informado al denunciante en el mismo instante, en caso de que se trate de una llamada telefónica a la línea 800, y en un plazo máximo de 5 días en caso de que se trate de algunos de los demás canales descritos. en el punto.

4.3.2 Si la queja o reclamo se declara admisible, el caso será derivado a través del protocolo establecido al área involucrada, al responsable del área que tiene relación con la queja (el responsable), siempre con copia al área de Comercial, quien documentará la queja o reclamo en el formato USG-CA-F-026 para hacer el debido seguimiento hasta su cierre en el Formato USG-CA-F-025.

4.3.3 El responsable deberá, en el más breve plazo posible (no mayor a los 5 días del ingreso) analizará el caso, hacer las consultas y verificaciones internas respectivas, escuchar al denunciante y elaborar una respuesta formal al denunciante. El plazo para el envío de la respuesta no podrá exceder de cinco (5) días hábiles y la solución no podrá exceder de los 30 días hábiles.

4.4 Respuesta

4.1 Las respuestas formales de la Empresa a las partes interesadas serán enviadas a través de correo electrónico o carta formal. En ambos casos, la respuesta deberá hacer referencia al N° de Ingreso de la queja o reclamo.

4.2 Las respuestas a aquellas quejas o reclamos que se reciban a través de carta formal o documento escrito, antes de ser informadas a las partes interesadas, deberán ser firmadas o visadas por el responsable del área y serán enviadas a través de correo electrónico o carta formal. En ambos casos, la respuesta deberá hacer referencia al N° de Ingreso de la queja o reclamo. Respuestas a quejas o reclamos recibidas a través de la web, podrán ser respondidas por este medio sin ser requisito la firma o visto bueno del responsable y Consulta de la zona respectiva.

4.3. El reclamante tendrá 20 días para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta de la Empresa. Transcurrido ello y de no haber nuevos antecedentes, se considerará cerrada la queja, ingresándose al Registro de Control de Quejas y Reclamos Cerrados, que a su vez es parte integrante del Sistema Integrado de Gestión. Comunicación de Política del Delator.

5. Resolución de conflictos



8.8.3 Procedimientos de quejas y reclamos internos y externos

CÓDIGO: USG-CA-P-007

REVISIÓN: 0

FECHA: 06-jul-22

Página 4 de 7

5.1 Se entenderá por conflicto aquellas situaciones en que, una vez desplegado todo el procedimiento de gestión establecido previamente y no habiendo transcurrido el plazo a que se refiere el numeral 4.3, la parte interesada manifieste su inconformidad ante las respuestas entregadas.

5.2 Frente a un conflicto, será responsabilidad del Gerente de Calidad, respectiva coordinar acciones y plazos para la resolución participativa del conflicto.

5.3 Para ello podrán utilizarse reuniones con la o las partes interesadas o cualquier otro medio conducente a una solución adecuada y debidamente consensuada, cuando corresponda.

5.4 En caso de pérdidas o daños que afecten los derechos legales, los bienes, los recursos o la vida, el presente procedimiento buscará proporcionar la compensación pertinente, en un marco participativo y con plazos definidos en acuerdo con las partes interesadas.

6. Compensación:

6.1 Aquellas personas naturales, instituciones o empresas, que se determine que han sido afectadas negativamente, previa evaluación participativa y consensuada con el o los afectados en algún proceso de negociación, podrán recibir una compensación.

6.2 Para los efectos de lo anterior, se entiende por Compensaciones, aquellas prestaciones que tienen por finalidad producir o generar un efecto positivo.

6.3 La compensación puede incluir diversas prestaciones o actividades, materiales o inmateriales, y se entrega con la finalidad de producir o generar un efecto positivo alternativo. Las medidas compensatorias y/o actividades deben ser determinadas en forma participativa y consensuada con la o las partes interesadas. Las compensaciones que involucren pagos deberán ser autorizados por la Gerencia General respectiva, previo informe detallado y respaldado de la situación.

6.3 Dependiendo de la naturaleza del reclamo, los plazos para evaluar y determinar si procede una compensación no deberán exceder los 30 días, una vez determinado el efecto adverso, plazo que puede extenderse previo acuerdo entre partes.

6.4 En caso de no llegar a acuerdo respecto de las evaluaciones y/o compensaciones respectivas, el(los) afectados(as) podrán proceder de acuerdo al numeral 7.1 del Procedimiento.



8.8.3 Procedimientos de quejas y reclamos internos y externos

CÓDIGO: USG-CA-P-007

REVISIÓN: 0

FECHA: 06-jul-22

Página 5 de 7

7. Mecanismos Legales y Arbitraje y Registros

7.1 En el caso que, no obstante, todo lo anterior, se agoten los mecanismos de diálogo y buena fe para acordar una solución a la queja, reclamo o conflicto, la Empresa podrá invitar a la parte interesada a utilizar los mecanismos legales que estime pertinentes.

7.2 En el caso de contratos establecidos entre la Empresa y/o el Cliente o El Colaborador, se considerará la figura de mediador o “árbitro arbitrador” establecido de común acuerdo entre las partes involucradas en dicho contrato.

7.3 USG-CO-P-002 Comunicación de los Procedimientos de quejas y reclamos

7.4 USG-GH-D-011 Política del Delator

8. ANEXOS

Formulario Anexo N°1 FORMULARIO DE QUEJAS O RECLAMOS

Mediante este formulario nos podrás hacernos llegar quejas o reclamos sobre situaciones dadas que considere importante para poner en conocimiento y requiere una solución por parte de USG.

Este formulario, así como la información del mismo será tratado con reserva.

Para dar una mayor gestión a su reclamo o queja, se deberá suministrar la mayor información posible, especificando como mínimo lo siguiente:

- La identificación y contacto de la persona reclamante.
- El motivo preciso de la misma, especificando todos los hechos.
- El momento donde se suscitaron los hechos, de ser posible fecha y hora.
- El sector donde se dieron los hechos.
- Las personas involucradas

ANTECEDENTES

Nombre Completo	
Teléfono Contacto	
Celular	
Dirección	
Correo Electrónico	



8.8.3 Procedimientos de quejas y reclamos internos y externos

CÓDIGO: USG-CA-P-007

REVISIÓN: 0

FECHA: 06-jul-22

Página 6 de 7

Descripción Queja o Reclamo	
Fecha del Acontecimiento	
Lugar	
Personas, Empresa u Otros Involucrados	