

# POLÍTICA DE QUEJAS Y DENUNCIAS

BDO Interaméricas

08 de Julio de 2026

## CONTENIDO

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. OBJETIVO.....</b>                                 | <b>3</b>  |
| <b>2. ALCANCE.....</b>                                  | <b>4</b>  |
| <b>3. NORMATIVIDAD .....</b>                            | <b>5</b>  |
| <b>4. DEFINICIONES .....</b>                            | <b>6</b>  |
| <b>5. RESPONSABILIDADES .....</b>                       | <b>7</b>  |
| <b>6. CONDICIONES GENERALES .....</b>                   | <b>8</b>  |
| 6.1 Canales de recepción de PQRS.....                   | 8         |
| 6.2 Plazos de respuesta .....                           | 9         |
| 6.3 Tipologías de quejas .....                          | 9         |
| 6.4 Requisitos de la queja o denuncia .....             | 11        |
| 6.5 Política de puertas abiertas.....                   | 11        |
| 6.6 Conservación y trazabilidad.....                    | 11        |
| 6.7 Procedimiento.....                                  | 11        |
| 6.8 Seguimiento y control .....                         | 12        |
| 6.9 Procesos disciplinarios para el personal.....       | 12        |
| <b>7. PROTECCIÓN A DENUNCIANTES.....</b>                | <b>12</b> |
| 7.1 Compromiso de protección frente a represalias ..... | 12        |
| 7.2 Consecuencias de la represalia .....                | 12        |
| 7.3 Mecanismos para garantizar la protección.....       | 12        |
| <b>8. COMUNICACIÓN.....</b>                             | <b>13</b> |
| <b>9. PROPIEDADES DEL DOCUMENTO.....</b>                | <b>13</b> |

## 1. OBJETIVO

Proporcionar lineamientos para la gestión de PQRS, que presenten las partes interesadas como colaboradores, clientes, proveedores, entidades de control y reguladores, brindando respuesta y/o tratamiento adecuado dentro de los plazos establecidos.

## 2. ALCANCE

Esta política aplica a todas las oficinas de BDO Interaméricas. El procedimiento para la gestión de PQRS inicia con su recepción, continua con el análisis y tratamiento correspondiente, y finaliza con la emisión de una respuesta dirigida a la parte interesada que realizó la solicitud.

Las reclamaciones o temas atendidos por los canales de PQRS indicados en el numeral 6.1 de la presente política, pueden derivarse de situaciones relacionadas con:

- Calidad y oportunidad en los servicios.
- Ética y transparencia empresarial.
- Privacidad y manejo de datos personales.

### 3. NORMATIVIDAD

Disposiciones del estándar ISQM1 de diciembre de 2020, requisito 34, literal c.

Manual de Calidad Global de abril de 2022, Numeral 49.

ISO 9001:2015, Numeral 8.2.1 Comunicación con el cliente.

#### **Colombia**

Art. 32 de la ley 1437 de 2011 “Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Ley 1581 de 2012, relacionada con el tratamiento de datos personales.

#### **Ecuador**

El artículo 208 de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con el 13 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, establece como deberes atribuciones del Consejo, entre otras de propiciar la formación en ciudadanía, valores, transparencia y lucha contra la corrupción; investigar denuncias sobre actos u omisiones que afecten a la participación ciudadana.

#### **El Salvador**

Procedimientos para presentar denuncias o solicitudes de inhabilitación profesional. Estos procedimientos se regulan mediante formatos, instructivos y lineamientos administrativos publicados por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría (CVPCPA).

Las demás oficinas del clúster no cuentan con una normativa obligatoria para la gestión de PQRS.

## 4. DEFINICIONES

**PQRS:** Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

**PETICIÓN:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar acerca de un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la compañía que no ha sido atendida.

**QUEJA:** Es una expresión verbal o escrita que denota molestia o disgusto ante la actitud, servicio o producto prestado por parte de un proceso o colaborador de la compañía.

**RECLAMO:** Demostración verbal o escrita de oposición contra una decisión o asunto que se considera injusto o insatisfactorio.

**SUGERENCIA:** Propuesta que formula un cliente para el mejoramiento de los servicios prestados.

**DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.

**TRATAMIENTO:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 5. RESPONSABILIDADES

- Responsable de la recepción, seguimiento y trazabilidad de la PQRS (Equipo IQ&R/Champion de calidad/Socio o Gerente línea de servicio).
- Responsable de la atención y respuesta de la PQRS (Líder de Proceso).
- Responsable del tratamiento de quejas y denuncias relacionadas con la ética (Comité de Ética e Independencia)

## 6. CONDICIONES GENERALES

### 6.1 Canales de recepción de PQRS

El responsable de recepción de PQRS es el encargado de direccionar a los procesos correspondientes las PQRS que se reciban a través de los medios establecidos.

Los canales establecidos para la recepción de PQRS son:

| CANAL                                       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                    | RECURSO                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Domicilio</b>                            | Corresponden al domicilio establecido por la firma para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por el cliente.                                    | Sede principal de cada oficina del clúster Interaméricas.                                                                                                                                                                                         |
| <b>Correo Electrónico</b>                   | BDO dispone de correo electrónico como canal de recepción de PQRS por medio del cual los clientes pueden registrar de forma virtual las mismas.                | Cuenta de correo electrónico establecido en cada oficina.                                                                                                                                                                                         |
| <b>Página WEB</b>                           | Las PQRS pueden ser tramitadas a través de la página Web de cada oficina en la sección de Quejas y denuncias.                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– <a href="#">Colombia/Venezuela/El Salvador</a></li> <li>– <a href="#">Panamá</a></li> <li>– <a href="#">Nicaragua</a></li> <li>– <a href="#">Ecuador</a></li> <li>– <a href="#">Guatemala</a></li> </ul> |
| <b>Atención Telefónica</b>                  | Medio de comunicación directo con el responsable de atender la solicitud, a través del cual puede formular verbalmente las PQRS.                               | Comunicación directa con el Socio, Director o Gerente asignado al cliente.                                                                                                                                                                        |
| <b>Encuesta de Satisfacción de clientes</b> | De forma anual se realizan las encuestas de satisfacción de los clientes actuales, se destina un espacio de observación para que el mismo realice comentarios. | Formulario de Encuesta de Satisfacción.                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Línea Ética</b>                          | BDO dispone de una línea ética disponible en la intranet de la compañía.                                                                                       | Formulario de recepción de denuncias.                                                                                                                                                                                                             |

Para las PQRS presentadas de manera oral, se documentarán en la matriz de control (FOR-IQR(ITR)-07) para dejar soporte escrito.

Todos los requerimientos de entes control serán direccionados al área jurídica y al líder de la unidad de servicios para su respectiva gestión de respuesta y en lo particular para el tratamiento de datos personales al champions de privacidad definido al interior de la firma.

Cuando se reciba una PQRS en medio físico esta deberá ser digitalizada y enviar al responsable de la atención para su respectivo trámite y deberá archivar en la carpeta del cliente, así mismo, debe ser reportada al Equipo de IQ&R de la oficina correspondiente de Interaméricas.

Según corresponda, las quejas y denuncias deberán ser notificadas al Managing Partner, Líder de ética e independencia, Socio de riesgos y/o HAAQM y responsable del seguro de indemnidad de la firma, quienes darán orientación sobre las acciones de tratamiento de la queja. En caso de no requerir su intervención, el equipo de IQ&R y Champion de calidad serán los responsables de gestionar y cerrar la PQRS.

Adicionalmente, cuando corresponda, las partes interesadas podrán utilizar los mecanismos de reclamación, conciliación y resolución de controversias establecidos en los contratos celebrados con la Firma.

Las PQRS recibidas durante actividades de participación, consulta, relacionamiento o diálogo con comunidades serán gestionadas de conformidad con los lineamientos establecidos en la presente Política.

De acuerdo con la criticidad de la queja se generará la acción correctiva correspondiente.

## 6.2 Plazos de respuesta

Los tiempos de respuesta de las PQRS establecidos son los siguientes:

| Tipo de Solicitud                       | Tiempo de respuesta                                                                                   |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Petición                                | 10 días Hábiles                                                                                       |
| Queja                                   | 10 días Hábiles                                                                                       |
| Reclamo                                 | 15 días Hábiles                                                                                       |
| Sugerencia                              | 8 días Hábiles                                                                                        |
| Reclamación de datos personales         | 5 días hábiles para atender la solicitud y máximo 2 meses para subsanación en caso de ser procedente. |
| Resultados de encuestas de satisfacción | 15 días Hábiles, una vez recibido el informe oficial del área de BD&M.                                |

Los requerimientos emitidos por los entes de control deben ser tramitados de acuerdo con el plazo establecido en cada solicitud.

El Equipo IQ&R debe realizar seguimiento a las PQRS recibidas e informadas, en cuanto al cumplimiento de los tiempos de respuesta y acciones implementadas si es el caso.

Cualquier PQRS recibida debe ser notificada al equipo de IQ&R de la firma para su correspondiente registro, asignación y seguimiento.

Las reclamaciones relacionadas con privacidad de datos serán tramitadas por el Champion de privacidad de datos, quien atenderá y dará respuesta asegurando el cumplimiento de los tiempos y subsanaciones descritos en la ley.

## 6.3 Tipologías de quejas

Tipos de quejas que pueden recibirse:

- Quejas remitidas por una entidad reguladora.
- Quejas correspondientes a notificación de una reclamación de indemnización profesional contra la firma o circunstancias que puedan dar lugar a una reclamación. Estas deberán comunicarse a los encargados del manejo del seguro de indemnidad de la firma o al área legal.
- Quejas relacionadas con comportamientos poco ético, de un socio o de un miembro del personal.
- Quejas que constituyan una amenaza grave para la reputación de la firma.
- Una queja que pueda tener un impacto en otras áreas de la firma o que proporcionen oportunidades de mejora.
- Reclamación sobre una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley.
- Quejas sobre fallas en la realización del trabajo de acuerdo con las normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables, o el incumplimiento de las normas de la firma.
- Quejas relacionadas con posibles incumplimientos en materia medioambiental o con prácticas que puedan considerarse insostenibles.
- Quejas relacionadas con violaciones o abusos de derechos humanos.
- Quejas sobre comportamiento laboral inseguro o ilegal.
- Quejas sobre incumplimientos de nuestras políticas, códigos de ética u obligaciones de terceros.

Cualquier reclamación que pueda afectar transversalmente a la firma o sus opiniones como red Global, deberá ser notificada a la oficina Global según su dependencia, para recibir orientación y lineamientos frente a su tratamiento y respuesta.

#### Exclusiones

Los siguientes asuntos quedan excluidos del ámbito de aplicación de la presente política:

- Asuntos que no tienen que ver con la conducta de la empresa, por ejemplo: temas personales sin relación con la actividad laboral o ética corporativa.
- Asuntos internos de recursos humanos que no afectan a terceros, como:
  - Conflictos individuales entre empleados.
  - Inconformidades con evaluaciones de desempeño.
  - Problemas administrativos internos sin impacto más amplio.

Los colaboradores podrán presentar quejas, inquietudes o situaciones de conflicto laboral a través del Comité de Convivencia Laboral, el cual actuará como un canal formal para la recepción, análisis, gestión y seguimiento de casos relacionados con el ambiente de trabajo, promoviendo el diálogo, la prevención y la resolución de controversias de manera confidencial e imparcial.

La política reconoce a las organizaciones sindicales, cuando existan, como un canal adicional para la presentación y canalización de inquietudes, quejas o denuncias de los trabajadores.

## 6.4 Requisitos de la queja o denuncia

Toda denuncia presentada por cualquiera de los grupos de interés internos o externos de BDO Interaméricas, ya sea de manera identificada o anónima y a través de los canales habilitados, deberá incluir, en la medida de lo posible, como mínimo:

- Una descripción clara y detallada de los hechos reportados.
- La indicación de las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.
- La identificación de la(s) persona(s), área(s) o tercero(s) presuntamente involucrados, cuando esta información sea conocida por el denunciante.
- La relación o aporte de las evidencias, documentos o cualquier otra información que respalde la denuncia.

En el caso de denuncias anónimas, estas deberán estar respaldadas por información o elementos objetivos suficientes que permitan evaluar razonablemente la situación expuesta.

## 6.5 Política de puertas abiertas

En BDO Interaméricas promovemos una comunicación abierta y sincera, invitando a todos nuestros grupos de interés internos y externos, incluyendo empleados, clientes, proveedores, reguladores externos y miembros de la comunidad o del público en general, a plantear inquietudes, dudas o consultas relacionadas con la ética y la conducta profesional a través de los canales dispuestos por la organización en cualquier momento.

## 6.6 Conservación y trazabilidad

Se deberá mantener trazabilidad de las quejas recibidas, a través de la matriz de control de PQRS (FOR-IQR(ITR)-07). Los soportes de la implementación de acciones para gestionar las PQRS se deberán conservar en el repositorio definido para este fin, en cada oficina del clúster.

## 6.7 Procedimiento

1. Recibir a través de los medios establecidos las PQRS, realizar la clasificación de acuerdo con el proceso y líderes relacionados.
2. Registrar PQRS en la Matriz Control PQRS (FOR-IQR(ITR)-07), identificar con numero consecutivo.
3. Identificar el responsable asociado a la PQRS, remitir a través de correo electrónico informando al Socio y/o Líder de Proceso.
4. Tramitar la respuesta y acciones frente a la PQRS; generar respuesta al cliente de acuerdo con los tiempos establecidos.

Punto de control: Las reclamaciones derivadas por la privacidad de datos serán tramitadas conforme a ley 1581 de 2012 (Colombia) y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Ecuador), Decreto 57-2008 (Guatemala), Decreto N° 144 de 2024 - Ley para la Protección de Datos Personales (El Salvador).

5. Notificar al Equipo de IQ&R el trámite realizado y la respuesta generada la parte interesada.

6. Actualizar la Matriz de control de PQRS (FOR-IQR(ITR)-07), de acuerdo con la gestión realizada, almacenar la respuesta generada si es el caso.

### **6.8 Seguimiento y control**

El equipo de IQ&R de cada oficina del clúster Interaméricas debe realizar el seguimiento a las PQRS recibidas e informadas, en cuanto al cumplimiento de los tiempos de respuesta y acciones implementadas si es el caso.

### **6.9 Procesos disciplinarios para el personal**

Si hay algún asunto que requiera llevar a cabo un proceso disciplinario para algún trabajador, este se realizará en el marco del Reglamento Interno de trabajo de la firma, para mantener transparencia en el proceso.

## **7. PROTECCIÓN A DENUNCIANTES**

### **7.1 Compromiso de protección frente a represalias**

En BDO Interamericas garantizamos que no tomaremos represalias contra ninguna persona que, actuando de buena fe, denuncie cualquier sospecha o hecho que constituya un incumplimiento a nuestras políticas internas o la normativa vigente, formule consultas o inquietudes, solicite orientación sobre una situación específica o colabore en una investigación relacionada. Esta protección aplica a todos nuestros grupos de interés internos y externos, incluyendo, entre otros, empleados (de tiempo completo, medio tiempo o contratistas), clientes, proveedores, vendedores, socios comerciales y miembros de la comunidad o del público en general.

### **7.2 Consecuencias de la represalia**

El incumplimiento de las disposiciones establecidas por BDO Interamericas podrá dar lugar a la adopción de las medidas correspondientes, de acuerdo con la naturaleza de la relación con la organización y la normativa aplicable, incluyendo acciones disciplinarias para los colaboradores, la terminación o no renovación de contratos con clientes, proveedores o vendedores, y la suspensión o finalización de las relaciones con socios comerciales u otros terceros vinculados.

### **7.3 Mecanismos para garantizar la protección**

En BDO Interamericas, las denuncias podrán presentarse de forma anónima a través de los canales de reporte habilitados por la organización. Todos los reportes serán gestionados bajo estrictos criterios de confidencialidad, y la identidad del denunciante solo será revelada con su consentimiento o cuando exista una obligación legal que así lo requiera. Asimismo, el acceso a la información y a los detalles de cada denuncia estará restringido únicamente a las personas autorizadas y directamente involucradas en su análisis e investigación.

## 8. COMUNICACIÓN

BDO Interaméricas procurará mantener informados a los denunciantes que hayan proporcionado datos de contacto sobre el estado general y el avance de la gestión de su denuncia, en la medida en que ello no comprometa la confidencialidad ni la integridad de la investigación. Una vez concluido el proceso, podrá comunicarse el resultado general y las acciones adoptadas, cuando resulte procedente. En aquellos casos en que la denuncia no cumpla con los criterios mínimos para iniciar una investigación, se informará al denunciante, cuando sea posible, sobre la decisión y sus fundamentos generales.

## 9. PROPIEDADES DEL DOCUMENTO

|                |                                   |
|----------------|-----------------------------------|
| Elaborado por: | Santiago Alzate - Senior IQR      |
| Revisado por:  | Ana Milena Garcia - Gerente IQR   |
| Aprobado por:  | Olga Lucia Montejo - Director IQR |