

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y RETROALIMENTACIÓN

Grupo Disparate S.A.S. BIC

Código: PSG-03

Versión: 1.0

Fecha: Julio de 2026

Responsable: Dirección General

Próxima revisión: Julio de 2027

1. Objetivo

Grupo Disparate S.A.S. BIC (en adelante, "**la Empresa**") reconoce que la retroalimentación de sus partes interesadas constituye una oportunidad para fortalecer sus procesos, mejorar sus decisiones y generar relaciones de confianza basadas en la transparencia y el diálogo.

La presente Política tiene como propósito establecer el mecanismo mediante el cual cualquier parte interesada podrá presentar quejas, reclamaciones, sugerencias, inquietudes o reconocimientos relacionados con las actividades desarrolladas por la Empresa, garantizando un proceso objetivo, confidencial y libre de represalias.

2. Alcance

Esta Política aplica a todas las partes interesadas de Grupo Disparate S.A.S. BIC, incluyendo:

- Clientes.
- Proveedores.
- Talleres aliados.
- Representante Legal.
- Socios.

- Futuros trabajadores.
 - Comunidad.
 - Aliados estratégicos.
 - Instituciones públicas.
 - Academia.
 - Cualquier persona u organización que mantenga relación con la Empresa.
-

3. Principios

La gestión de quejas y reclamaciones se fundamenta en los siguientes principios:

- Transparencia.
- Confidencialidad.
- Imparcialidad.
- Respeto.
- Oportunidad.
- Mejora continua.
- Protección frente a represalias.

La Empresa promoverá siempre el diálogo respetuoso y la búsqueda de soluciones razonables que permitan fortalecer las relaciones con sus partes interesadas.

4. Tipos de comunicaciones

A través del presente procedimiento podrán presentarse:

Quejas

Manifestaciones de inconformidad relacionadas con el comportamiento, actuación o gestión de la Empresa.

Reclamaciones

Solicitudes relacionadas con el incumplimiento o insatisfacción respecto a productos, servicios o compromisos adquiridos.

Sugerencias

Propuestas orientadas a mejorar productos, procesos o actividades.

Consultas

Solicitudes de información o aclaraciones.

Reconocimientos

Comentarios positivos o buenas prácticas identificadas por las partes interesadas.

5. Canales de recepción

La Empresa dispone de los siguientes canales para recibir comunicaciones:

- Correo electrónico corporativo.
- Formulario de contacto del sitio web.
- WhatsApp corporativo.
- Redes sociales oficiales.
- Comunicación escrita.
- Reuniones presenciales o virtuales.

Todas las comunicaciones recibidas serán registradas y gestionadas conforme al presente procedimiento.

La presente Política estará disponible públicamente en el sitio web de la Empresa con el fin de facilitar el acceso de todas las partes interesadas al mecanismo de quejas, reclamaciones y retroalimentación.

6. Procedimiento de gestión

Paso 1. Recepción

La Empresa recibe la comunicación mediante cualquiera de los canales oficiales.

Paso 2. Registro

La Dirección General registra la información en el **Registro de Quejas, Reclamaciones y Retroalimentación**, asignando un número consecutivo para facilitar su seguimiento.

Paso 3. Confirmación de recibido

Cuando sea posible contactar al remitente, la Empresa confirmará la recepción de la comunicación dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes.

Paso 4. Análisis

La Dirección General analizará la información recibida, identificará las causas y definirá las acciones correspondientes.

Cuando sea necesario, podrá solicitar información adicional a la persona que presentó la comunicación.

Paso 5. Respuesta

La Empresa procurará emitir una respuesta dentro de un plazo máximo de **quince (15) días hábiles**, contados a partir de la recepción de la información suficiente para su análisis.

Cuando la situación requiera un tiempo mayor, la Empresa informará oportunamente al interesado.

Paso 6. Implementación

Cuando la evaluación determine la necesidad de implementar acciones correctivas o de mejora, estas serán registradas y ejecutadas por la Dirección General.

Paso 7. Cierre

Una vez finalizada la gestión, el caso será registrado como cerrado, indicando las acciones implementadas y las lecciones aprendidas cuando corresponda.

7. Protección frente a represalias

Grupo Disparate S.A.S. BIC garantiza que ninguna persona que presente una queja, reclamación, consulta o sugerencia de buena fe será objeto de represalias, discriminación, intimidación o afectaciones en su relación con la Empresa.

La presentación de comunicaciones constituye un mecanismo de participación que contribuye a la mejora continua y será tratada con respeto e imparcialidad.

8. Confidencialidad

La Empresa tratará la información recibida con la debida confidencialidad y únicamente será utilizada para los fines relacionados con el análisis y gestión de la comunicación.

El acceso a la información estará limitado a las personas responsables de su gestión, salvo obligación legal en contrario.

9. Seguimiento y mejora continua

La Dirección General realizará seguimiento periódico a la información registrada con el propósito de:

- identificar tendencias;
 - detectar oportunidades de mejora;
 - fortalecer la satisfacción de las partes interesadas;
 - prevenir la repetición de situaciones similares;
 - actualizar políticas, procedimientos o procesos cuando resulte necesario.
-

10. Registro y reporte anual

La Empresa mantendrá un **Registro de Quejas, Reclamaciones y Retroalimentación**, en el cual se documentarán todas las comunicaciones recibidas y las acciones implementadas.

Anualmente se elaborará un **Resumen Anual de Quejas y Reclamaciones**, que incluirá como mínimo:

- número de comunicaciones recibidas;
- clasificación por tipo;
- tiempo promedio de respuesta;
- principales temas reportados;
- acciones implementadas;
- oportunidades de mejora identificadas.

Este informe servirá como insumo para la revisión del Sistema de Gestión de Sostenibilidad e Impacto y para la mejora continua de la Empresa.

11. Relación con otros documentos

La presente Política se articula con:

- Política de Gestión y Participación de Partes Interesadas.
 - Política de Derechos Humanos y Trabajo Digno.
 - Política de Justicia, Equidad, Diversidad e Inclusión (JEDI).
 - Declaración de Propósito.
 - Sistema de Gestión de Sostenibilidad e Impacto.
-

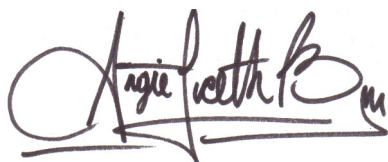
12. Compromiso

Grupo Disparate S.A.S. BIC reafirma su compromiso con una gestión transparente, participativa y orientada a la mejora continua.

La Empresa reconoce que la retroalimentación de sus partes interesadas constituye una herramienta fundamental para fortalecer sus procesos, consolidar relaciones de confianza y avanzar en el cumplimiento de su propósito de generar impactos positivos para las personas y el planeta.

13. Aprobación

La presente Política fue aprobada por la Dirección General de Grupo Disparate S.A.S. BIC.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Angie Ballesteros', with a stylized flourish at the end.

Angie Ballesteros
Founder & Director

Fecha: Julio 2026
