

	<h2>TRATAMIENTO DE PQRS</h2>	CÓDIGO:	PS-PR-03
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	27/12/2023

1. OBJETIVO

Definir el proceso general para la atención a las partes interesadas, reflejando las políticas, procedimientos y controles adoptados para procurar la debida atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes sugerencias expresadas, estableciendo los mecanismos para suministrar la información adecuada con el fin de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de **ACON SECURITY LTDA**, para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, presentados por las partes interesadas internas y externas (incluidos los clientes y otras partes afectadas) en relación con la prestación del servicio, el desempeño general de la Organización, las no conformidades potenciales y reales con la Norma 18788:2018 por parte de los individuos, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los derechos humanos.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NCT ISO 10002 – Directrices para el tratamiento de quejas.
- NORMA BASC V6:2022 “Sistema de Gestión en Control y Seguridad”
- Decreto 1072: 2015 “Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo- SG-SST”
- NTC-ISO 9000: 2015 “Sistema de Gestión de la Calidad- Fundamentos y vocabulario”
- NTC-ISO 9001: 2015 “Sistema de Gestión de la Calidad”
- NTC-ISO 45001: 2018 “Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo”
- NTC-ISO 14001:2015 “Sistema de Gestión Ambiental”
- NTC-ISO 18788: 2015 “Gestión para operaciones de seguridad privada”
- NTC-ISO 31000:2018 “Fundamentos de Gestión del Riesgo”

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Reclamante:** persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- **Queja:** expresión de insatisfacción hecha a la organización, con respecto a la prestación del servicio o al propio tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Reclamo:** incumplimiento a un requisito contractual o legal con implicaciones económicas.
- **Cliente:** organización o persona que recibe la prestación del servicio.
- **Satisfacción al cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

	<h2>TRATAMIENTO DE PQRS</h2>	CÓDIGO:	PS-PR-03
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	27/12/2023

- **Servicio al cliente:** interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del servicio.
- **Siniestro:** daño de importancia que con base en una investigación propia o de tercera parte acordada, queda comprobado que fue ocasionado por parte de la organización (**ACON SECURITY LTDA.**) o uno de sus funcionarios al cliente en la prestación del servicio, con implicaciones económicas.

5. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Gerente de Operaciones y Gestor de contrato garantizar el cumplimiento de las actividades descritas en este documento.

6. DESARROLLO

6.1 Condiciones Generales

Principios de orientación:

- **Visibilidad:** la manera de cómo y dónde reclamar es conveniente que la conozca los clientes y demás personas interesadas en los resultados de la organización.
- **Accesibilidad:** los reclamantes deben tener acceso a la información pertinente para aplicar una queja.
- **Repuesta Diligente:** ante una queja el reclamante debe conocer que se tiene el acuse de recibido de la queja y la misma debe ser tratada con prontitud de acuerdo con la urgencia.
- **Objetividad:** es conveniente que las quejas tengan un tratamiento equitativo, objetivo e imparcial.
- **Costo:** el tratamiento de la queja no debe tener costo para el reclamante. Y debe estar pensado con el concepto de sostenibilidad de la organización en su respuesta.
- **Confidencialidad:** El tratamiento de la queja debe tener un carácter de confidencial con el cliente.
- confidencial con el cliente.

	<h2>TRATAMIENTO DE PQRS</h2>	CÓDIGO:	PS-PR-03
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	27/12/2023

6.2 Descripción de Actividades

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Recepción de la queja o reclamo por parte del cliente o parte interesada.	<p>La Empresa, ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de las partes interesadas pertinentes:</p> <p>Recepción Física: Las PQRS, pueden ser recibidas por correspondencia en las oficinas de la Empresa, la cual se encuentra ubicada en la Carrera 64 # 94 A -51.</p> <p>Gestor del contrato: Las PQRS, pueden ser recibidas por el gestor de Contrato, mediante un comunicado formal, igualmente mediante el formato Control de Visitas a Usuarios Seif V 1.0.</p> <p>La Gerencia de operaciones: recibe las PQRS por parte del cliente (novedades, peticiones o quejas); las cuales son redireccionadas de acuerdo con el tema de estas al Área correspondiente para que en compañía del gestor de Contrato se tomen las acciones correspondientes.</p>	<p>Gerente de Operaciones</p> <p>Gestor de Contrato</p>	<p>Formato SEIF V1.0</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Carta.</p>
2	Analizar la queja presentada por el cliente o parte interesada	<p>Se analiza la PQRS para determinar la gestión a realizar y proyectar la respuesta al cliente. Cuando la PQRS implica las decisiones gerenciales, se tiene la participación directa de la Gerencia en el análisis, para establecer las acciones a seguir. Registradas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias son distribuidos a los responsables para que sean analizadas, atendidas y contestadas dentro del plazo establecido (sin exceder un plazo máximo de 3 días hábiles) de recibida la PQRS.</p> <p>Nota: Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos</p>	<p>Gerente de Operaciones</p> <p>Gestor de contrato</p>	<p>Formato SEIF V1.0</p>



TRATAMIENTO DE PQRS

CÓDIGO:	PS-PR-03
VERSIÓN:	09
FECHA:	27/12/2023

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
		humanos peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado.		
3	Investigación de PQRS.	<p>Según el análisis de la queja se determina si se requiere investigación, la cual consiste en: inspección ocular en el lugar de los hechos, recopilación de informes escritos y verbales, prevención de intimidación, protección a los individuos que presenten las PQRS, a testigos, y demás pruebas que se requieran, recopilación de otros documentos (facturas, inventarios, otros).</p> <p>Nota 1: Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos o peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por el Gerente de Operaciones Gestor de Contrato.</p> <p>Nota 2: Cuando se presenten PQRS donde se requiera comunicación con las entidades judiciales siempre se debe Cooperar con los mecanismos oficiales de investigación externa. Prevenir la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección en evidencia, Proteger a los individuos que presentan una queja de buena fe contra la retaliación.</p>	<p>Gerente de Operaciones</p> <p>Director de Investigaciones.</p>	-
4	Definición de respuesta.	De acuerdo con los requisitos contractuales, el análisis del requerimiento o queja, la investigación y demás información, se proyecta la respuesta de la queja de la parte interesada.	Gerente de Operaciones	-
5	Envío de respuesta	Una vez definida la respuesta se le comunica formalmente a la parte interesada dentro de 15 días hábiles siguientes a la presentación de la queja. Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos	<p>Gerente de Operaciones</p> <p>Gestor de Contrato</p>	-

 <p>AconSecurity Servimos por vocación</p>	<h2>TRATAMIENTO DE PQRS</h2>	CÓDIGO:	PS-PR-03
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	27/12/2023

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
		<p>peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado</p>		
6	Seguimiento a la respuesta presentada	<p>El formato "Registro y seguimiento de Comunicaciones" facilita llevar el récord de quejas y poder hacer seguimiento a las mismas; cuando en este se determina que la acción tomada para cerrar la queja no fue eficaz debe tomarse una acción correctiva y diligenciar el formato pertinente</p> <p>Para asegurar que no se repita el evento por el mismo motivo expresado en la queja, se hace un análisis de causas, para llegar a la causa raíz y con base en esto se toma la acción correctiva</p> <p>Si se ha decidido que la mejor solución al evento se hará por parte de una entidad externa (llevar ante poligrafía o análisis requeridos como evidencia o requerir de un tercer concepto que ayude a conciliar), se decide entregar la información pertinente para que se proceda. Ante estas circunstancias se presentarán los documentos que por parte de la organización se consideren necesarios para cerrar el problema encontrado.</p>	<p>Gerente de Operaciones</p> <p>Gestor de Contrato</p>	<p>Formato CP-FR-09 Registro y Seguimiento de Comunicaciones.</p>
7	Toma de acciones correctivas	De acuerdo con el comportamiento de las quejas presentadas por los clientes se analizan las causas para plantear acciones tendientes a minimizar las quejas de los clientes.	<p>Gerente de Operaciones</p> <p>Gestor de Contrato</p>	<p>Formato MC-FR-19 Control de AC-AM.</p>
8	Archivar la información	Posteriormente se archiva la información de forma digital, conservando el registro de la PQRS, esta información debe archivar en orden cronológico.	Gerente de Operaciones	-

Nota: se deberá dar a conocer este procedimiento en la página web de **ACON SECURITY LTDA.**

	TRATAMIENTO DE PQRS	CÓDIGO:	PS-PR-03
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	27/12/2023

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Formato CP-FR-09 Registro y Seguimiento de Comunicaciones.
- Formato MC-FR-19 Control de AC-AM.

8. CONTROL DE EMISIONES

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Proceso Prestación del Servicio	Proceso de Mejoramiento Continuo	Gerencia Administrativa y Financiera

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
01	Creación del documento	20/06/2011
02	Actualización	05/02/2012
03	Actualización	07/09/2013
04	Actualización	21/10/2014
05	Actualización	05/11/2015
06	Actualización	01/05/2016
07	Ajuste de actividades y metodología	24/07/2017
08	Actualización del documento	10/02/2021
09	Actualización del procedimiento de acuerdo a cambios internos de la gestión	27/12//2023



TRATAMIENTO DE PQRS

CÓDIGO:	PS-PR-03
VERSIÓN:	09
FECHA:	27/12/2023

