	<b>PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	PS – PR – 03
		<b>VERSIÓN</b>	09
		<b>FECHA</b>	02/01/2023

## 1. OBJETIVO

Establecer las pautas, para dar tratamiento y respuesta a las quejas y reclamos que puedan presentarse en la prestación del servicio.

## 2. ALCANCE


Este procedimiento aplica para las quejas y reclamos presentados durante la prestación de los servicios en la organización.

## 3. 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.
- **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.

### 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.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	PS – PR – 03
		<b>VERSIÓN</b>	09
		<b>FECHA</b>	02/01/2023

- **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.

#### 4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NCT ISO 10002 – Directrices para el tratamiento de quejas.
- NTC ISO 18788: 2018 Sistema de gestión para operaciones de seguridad privada.
- NORMA BASC V6:2022 “Sistema de Gestión en Control y Seguridad”
- 


#### 5. RESPONSABLES

Es responsabilidad de los líderes de proceso que se cumpla este procedimiento.


#### 6. DESARROLLO

##### 6.1 Matriz detallada

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Recepción de la queja o reclamo por parte del cliente o parte interesada	El cliente contacta la organización, vía telefónica, mail, oficio escrito o personalmente, para expresar su insatisfacción ante la prestación del servicio, es importante tener evidencia de la queja	Gerente de Proyectos

	<b>PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	PS – PR – 03
		<b>VERSIÓN</b>	09
		<b>FECHA</b>	02/01/2023

2. Informar al cliente del trámite que quejas	<p>El Gerente de Proyectos o responsable encargado, comunica al cliente el acuse de recibido de la queja o la información pertinente al supuesto siniestro, esta información se debe suministrar a la mayor brevedad sin exceder un plazo máximo de un (1) día.</p> <p>Se debe ser también muy claro con el cliente y dar una respuesta escrita cuando la queja no está dentro de las reglas contractuales pactadas previamente en el contrato, con lo cual excluye a la organización de exigencias de orden legal.</p>	Gerente de Proyectos
3. Analizar la queja presentada por el cliente o parte interesada	<p>Se evalúa inicialmente la información recibida de acuerdo con el grado de severidad e impacto de la misma en la organización, confirmando si en realidad es una queja de atención inmediata o es un supuesto siniestro que amerita una investigación antes de emitir una respuesta, de ser por otro motivo debe comunicarse al líder del proceso para que realice la gestión</p>	Gerente de Proyectos
4. Tomar acciones	<p>El Gerente de Proyectos o responsable encargado, toma las acciones diligentes que se requieran o inmediatas a que haya lugar. Esta acción tomada debe ser informada al cliente para dar respuesta a la queja de atención en un plazo máximo de 15 días hábiles</p>	Gerente de Proyectos
5. Investigar el presunto siniestro	<p>En los casos de supuesto siniestro, se procede a realizar la investigación correspondiente, evaluando diferentes aspectos como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. revisión de la hoja de vida del personal implicado en el suceso.</li> <li>2. revisión del contrato y acuerdos establecidos con el cliente, evidenciados en la carpeta del mismo.</li> <li>3. revisión de los descargos tomados a las personas involucradas en el suceso.</li> <li>4. revisión ocular del lugar donde ocurrió el suceso, mediante visita.</li> <li>5. revisión de la información suministrada por el supervisor y demás elementos de control establecidos en el puesto.</li> </ol> <p>Esta información se coteja contra lo informado por el cliente y se toma una conclusión al respecto.</p>	Gerente de Proyectos
6. Hacer	<p>El formato “Registro y seguimiento de Comunicaciones” facilita llevar el récord de quejas y</p>	Gerente de


 <p><b>AconSecurity Ltd.</b> Servicios por vocación</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b></p>	<b>CÓDIGO</b>	PS – PR – 03
		<b>VERSIÓN</b>	09
		<b>FECHA</b>	02/01/2023

seguimiento a la acción	<p>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>	Proyectos
7. Entregar el comunicado al cliente o parte interesada	Se procede a entregar al cliente el comunicado de la conclusión que arrojo la investigación y las acciones que la organización haya determinado con respecto al evento.	Gerente de Proyectos
8. Archivar la información	Posteriormente se archiva la información del caso en carpeta o AZ correspondiente, conservando el registro de la queja o supuesto siniestro, el cual encabezara la documentación en la carpeta, esta información debe archivarse en orden cronológico.	Gerente de Proyectos

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

## 7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Acción correctiva
- Informe de seguimiento de acciones correctivas y preventivas
- Control quejas
- Registro y seguimiento de quejas y siniestros

 <p><b>AconSecurity Ltd.</b> Servicios por vocación</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	PS – PR – 03
		<b>VERSIÓN</b>	09
		<b>FECHA</b>	02/01/2023

## 8. CONTROL DE EMISIONES

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Emilsen Tamayo Cargo: Gerente de Proyectos Fecha: 02/01/2023	Nombre: Vanessa Pabon Cargo: Director Sistemas de Gestión Fecha: 02/01/2023	Nombre: Carlos Lopez Gerente General Fecha: 02/01/2023

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN</b>
20/06/2011	Creación del documento	01
05/02/2012	Actualización	02
07/09/2013	Actualización	03
21/10/2014	Actualización	04
05/11/2015	Actualización	05
01/05/2016	Actualización	06
24/07/2017	Ajuste de actividades y metodología	07
10/02/2021	Actualización del documento	08
02/01/2023	Actualización de estándares Normativos BASC V6	09