

<p>THOR LTDA</p>  <p>SEGURIDAD PRIVADA</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SOLICITUDES QUEJAS Y RECLAMOS Y EL SERVICIO NO CONFORME</p>	<p>Ciudad y Fecha Bogotá, 23 de diciembre de 2023 Versión 07 Código GCA-PR-006 Página 1 de 12 DOCUMENTO CONTROLADO</p>
---	--	--

Este Procedimiento no puede ser copiado ni dado a conocer a terceros, sin autorización expresa de **SEGURIDAD THOR LTDA.** Si este documento del Sistema de Gestión de la Calidad es impreso, es considerado COPIA NO CONTROLADA.

COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SOLICITUDES QUEJAS Y RECLAMOS Y EL SERVICIO NO CONFORME	Ciudad y Fecha Bogotá, 23 de diciembre de 2023 Versión 07 Código GCA-PR-006 Página 2 de 12 DOCUMENTO CONTROLADO
---	---	--

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para dar tratamiento y corregir las no conformidades detectadas interna o externamente (Solicitud, queja y/o reclamo), teniendo en cuenta la identificación, detección, tratamiento y seguimiento del servicio no conforme, con el fin de llevarlas a su condición normal y que cumplan los requisitos establecidos.

2. ALCANCE

Este documento aplica para el control del servicio no conforme, fallas internas, peticiones, quejas y/o reclamos y sugerencias, detectadas por parte de las partes interesadas en los procesos, en los servicios por quienes participen en su control y ejecución de **SEGURIDAD THOR LTDA**.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

3.1. Líder de Proceso

Registrar el servicio no conforme, fallas internas, peticiones, quejas y/o reclamos, sugerencias y solicitudes detectados por los colaboradores de su proceso, partes interesadas y dar tratamiento al mismo. En caso de ser requerido, informar a los dueños de los procesos que son responsables de su manejo.

En ocasiones se debe evaluar si el servicio no conforme requiere establecer una Acción Correctiva o de Mejora según la frecuencia, impacto en la satisfacción del servicio y la eficacia de los procesos.

4. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

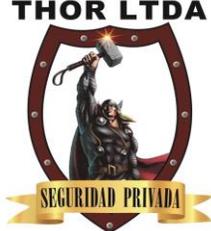
Concepto	Definición
No conformidad	<p>Incumplimiento de un requisito especificado detectado mediante inspección y durante la prestación del servicio. Dicho requisito puede ser de carácter normativo, legal, establecido por SEGURIDAD THOR LTDA. o el cliente.</p> <p>En el caso que el servicio no conforme sea detectado por el usuario se considera sugerencias, peticiones, quejas y/o reclamos.</p>
Solicitud	<p>Es una petición por medio del cual se pide el goce de un derecho, beneficio o servicio que se considera que puede ser atendido.</p>

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SOLICITUDES QUEJAS Y RECLAMOS Y EL SERVICIO NO CONFORME	Ciudad y Fecha Bogotá, 23 de diciembre de 2023 Versión 07 Código GCA-PR-006 Página 3 de 12 DOCUMENTO CONTROLADO
---	---	--

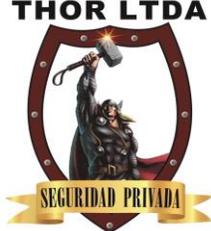
Concepto	Definición
Servicio no conforme	Consiste en la detección, mediante la actividad de inspección del incumplimiento de una característica del servicio.
Petición	Es una solicitud de acción generada por el cliente y sus intereses.
Sugerencia	Insinuación o inspiración en un estado de ánimo, mediante palabras o hechos que conducen a las personas a ser copartícipes de las ideas o acciones.
Quejas	Incumplimiento de un requisito específico detectado durante la ejecución del servicio prestado.
Reconocimiento	La acción de distinguir a un sujeto o una cosa entre los demás.
Reclamos	Acción emprendida respecto a un servicio no conforme, con el propósito de darle tratamiento en forma inmediata y puntual; también recibe el nombre de correctivo.
Siniestro	Pérdida o daños ocurridos por supuestas fallas en el servicio y que pueden generar peticiones, quejas, reclamos (PQRS) por parte del cliente.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
TRÁMITE Y RESPUESTA DE SOLICITUDES, QUEJAS Y/O RECLAMOS (PQR)				
1	Registrar sugerencia, queja y/o reclamo en el sistema PQRS	Asesor Jurídico Director de operaciones	<p>En cumplimiento de la circular externa número 20 del 2012 emitida por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada se establece lo siguiente:</p> <p>Toda petición, queja y/o reclamo, sugerencia y solicitud de clientes externos debe ser enviada</p>	Correo electrónico

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SOLICITUDES QUEJAS Y RECLAMOS Y EL SERVICIO NO CONFORME	Ciudad y Fecha Bogotá, 23 de diciembre de 2023 Versión 07 Código GCA-PR-006 Página 4 de 12 DOCUMENTO CONTROLADO
---	---	---

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
			<p>por correo electrónico coordinación. zona1@seguridadthor.com . En caso de que se presenten en visitas a clientes, se dejarán registradas en el formato de acciones correctivas y de mejora.</p>	
3	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias internas	Asesor Jurídico Director de operaciones	<p>Todo trabajador, visitante contratista y/o proveedor que interactúe con Seguridad Thor puede presentar quejas y reclamos frente a inconsistencias que se perciban en el sistema de gestión integral, y/o de las actividades de prestación del servicio, según corresponda, para llevar a cabo su manifestación lo debe hacer a través de la aplicación Seif y/o por los medios de comunicación establecidos por SEGURIDAD THOR LTDA.</p> <p>Para dar trámite a la queja/reclamo emitido por los trabajadores, visitante, contratista y/o proveedor se redireccionará al dueño del proceso encargado quien debe resolver y enviar las evidencias para que la persona quien resuelve la queja requerimiento o solicitud pueda dar la respuesta final.</p>	Vía, telefónica, página web, correo electrónico)

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SOLICITUDES QUEJAS Y RECLAMOS Y EL SERVICIO NO CONFORME	Ciudad y Fecha Bogotá, 23 de diciembre de 2023 Versión 07 Código GCA-PR-006 Página 5 de 12 DOCUMENTO CONTROLADO
---	---	--

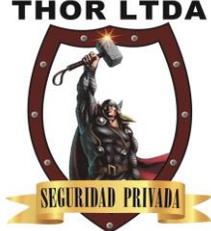
No.	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
3	Centralización de PQR:	Asesor Jurídico Director de operaciones	<p>PQRS EXTERNAS</p> <p>Una vez la queja/reclamo sea enviada por correo electrónico, se procederá a documentarla y consolidarlo en los indicadores de gestión establecidos en operaciones.</p> <p>El control del estado de PQRS deberá ser controlado por el asesor jurídico y documentarse en la matriz designada para tal fin</p>	Correo electrónico Matriz PQRS
4	Atención y Direccionamiento de las PQRS	Asesor Jurídico Director de operaciones	<p>Las quejas, reclamos y/o no conformidades que sean reportadas serán tratadas de la siguiente manera:</p> <p>Se envía un correo inicial al cliente en donde se informe el recibido de la solicitud, queja/reclamo, con objetivo de darle atención al cliente e informar que se realizará la investigación correspondiente en el trascuro de 10 días hábiles.</p> <p>Para siniestros y reclamaciones el usuario debe reportar mediante el cliente, la preexistencia de lo reclamado dentro de las 48 horas siguientes con el fin de iniciar el proceso investigativo.</p>	Correo electrónico



No.	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
			<p>Los derechos de petición de interés particular, se darán respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p>Los siniestros y reclamos, debido a la complejidad de los casos, como pérdida económica tendrán un tiempo estimado de respuesta de 30 días hábiles y depende de la investigación de esta.</p> <p>Los responsables del cierre de la petición, queja o reclamo asegurarán que cada reporte se encuentre completamente documentado, con los soportes necesarios para garantizar la trazabilidad de cada caso.</p>	<p>Acta de reunión GV-F-006.</p> <p>Registros</p>
5	Solución de las PQRS	Asesor Jurídico Líder del SIG	<p>El asesor jurídico es el responsable de dar la respuesta final al PQRS. Se envía por correo electrónico carta al cliente con anexos y/o soportes de la investigación.</p> <p>NOTA: En el caso que alguna causal de reclamos sea reiterativa en un mes debe ser documentada en el formato solicitud de acciones correctivas con código GCA-F-019, el área correspondiente debe generar una acción correctiva para asegurar</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Matriz PQRS.</p>

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SOLICITUDES QUEJAS Y RECLAMOS Y EL SERVICIO NO CONFORME	Ciudad y Fecha Bogotá, 23 de diciembre de 2023 Versión 07 Código GCA-PR-006 Página 7 de 12 DOCUMENTO CONTROLADO
---	---	---

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
			que esta causal no se repita nuevamente. Se valida el estado de la PQRS en la matriz de quejas y reclamos.	
TRATAMIENTOS DE SALIDAS NO CONFORMES				
1	Detectar los salidas no conformes	Asesor Jurídico	Detectar el servicio no conforme en los siguientes momentos: <ul style="list-style-type: none"> • Durante la aplicación de los controles establecidos para cada proceso. • Antes, durante y después de la ejecución de los procesos y la prestación de los servicios. 	
2	Reportar el servicio no conforme	Asesor Jurídico	Para los procesos internos se reporta en los informes de inspección y se deben trabajar por cada uno de los líderes responsables Cuando se reciba una manifestación por parte de un cliente de mal servicio, este debe ser tratado con prioridad y atendido de manera personal con el fin de subsanar la inconformidad antes de 24 horas.	Informe de inspección Carta de respuesta.

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SOLICITUDES QUEJAS Y RECLAMOS Y EL SERVICIO NO CONFORME	Ciudad y Fecha Bogotá, 23 de diciembre de 2023 Versión 07 Código GCA-PR-006 Página 8 de 12 DOCUMENTO CONTROLADO
---	---	--

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
3	Dar tratamiento al servicio no conforme detectado	Líder de SIG Asesor Jurídico	<p>Se realiza el envío de carta respuesta al servicio no conforme con la solución y actividades a desarrollar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de que sea de procesos gestionar al interior del proceso el servicio no conforme. • En caso de que el tratamiento sea recurrente, se levantara una acción correctiva, según lo amerite. <p>Ver procedimiento para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p>	Procedimiento de acciones correctivas con código GCA-PR-003
4	Validar la realización de correcciones	Asesor Jurídico	<p>Verificar que se hayan realizado o tomado las acciones de mejora frente al servicio no conforme con el cliente. Se debe confirmar por correo electrónico.</p> <p>En caso afirmativo, continuar con la actividad 5. De lo contrario, regresar a la actividad 3.</p>	Correo electrónico
5	Evaluar acciones de mejora	Gerencia/Subgerencia	<p>Revisar el comportamiento de los servicios no conformes para identificar acciones de mejora. Si se requiere aplicar una solicitud de acción correctiva, o de mejora,</p>	Procedimiento de acciones correctivas con código GCA-PR-003.



No.	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
			remitirse al procedimiento para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	
TRATAMIENTO RECLAMACIONES DE DERECHOS HUMANOS				
1	Reclamaciones en Derechos Humanos	Director de Talento Humano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recibe la queja, denuncia o reclamo en materia de derechos humanos y/o casos de discriminación. 2. Se inicia con la indagación para la obtención de los primeros datos que permitan analizar, en una primera instancia, si existen indicios de una posible situación de discriminación o violación de derechos humanos. 3. Se citará a las partes involucradas en el hecho (denunciante y denunciado) para ser escuchados en versión libre. 4. Durante la reunión se da lectura a la petición, denuncia o queja así como también los resultados de la investigación preliminar. De igual forma, se entrevistan a las partes involucradas (denunciante y denunciado) y se solicitarán evidencias (si se cuentan con ellas) que demuestren el hecho en cuestión. 	

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SOLICITUDES QUEJAS Y RECLAMOS Y EL SERVICIO NO CONFORME	Ciudad y Fecha Bogotá, 23 de diciembre de 2023 Versión 07 Código GCA-PR-006 Página 10 de 12 DOCUMENTO CONTROLADO
---	---	---

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
			5. Se analizará las evidencias recaudadas y, en conjunto con la Gerencia, se decidirá sobre si el hecho se constituye o no un caso de violación de derechos humanos o acto discriminatorio. 6. Se elabora y firma la comunicación escrita donde se informa a las partes la decisión y el procedimiento a seguir. 7. En caso de decidirse que el denunciado cometió una violación de derechos humanos o acto discriminatorio, se sancionará de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de la organización.	

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Carta de respuesta
 Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora GCA-PR-003
 Correo electrónico
 Matriz PQRS.
 Formato de Acta de reunión con código GV-F-006
 Informe de inspección
 Encuesta para medir la satisfacción del cliente GC-F-006

7. MODIFICACIONES

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SOLICITUDES QUEJAS Y RECLAMOS Y EL SERVICIO NO CONFORME	Ciudad y Fecha Bogotá, 23 de diciembre de 2023 Versión 07 Código GCA-PR-006 Página 11 de 12 DOCUMENTO CONTROLADO
---	---	--

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION	RESPONSABLE
14 de noviembre de 2017	01	Elaboración de documento	Líder SIG
30 de octubre de 2018	02	Inclusión de la satisfacción del cliente como origen de reporte de no conformidades	Líder SIG
06 de mayo de 2019	03	Inclusión de carta de respuesta quejas y reclamos	Líder SIG
28/09/2022	04	<p>Se realiza ajuste al procedimiento incluyendo encuesta de satisfacción en la actividad número 1 y como responsable al asesor jurídico, se delega como responsable de las PQRS al asesor jurídico. Se incluye cumplimiento de la circular 20 de 2012 de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada.</p> <p>Se actualiza correo de recepción de las PQRS</p>	Líder del SIG
21/02/2023	05	Se quita encuesta de satisfacción del cliente, se agregan tiempo de respuesta a derechos de petición, se agrega responsables líderes de proceso para respuesta de PQRS.	Líder del SIG
25/09/2023	06	<p>Se incluye actividad 3 centralización PQRS:</p> <p>consolidarlo en los indicadores de gestión establecidos en operaciones.</p> <p>El control del estado de PQRS deberá ser controlado por el asesor jurídico y documentarse en la matriz designada para tal fin</p>	Líder del SIG
23/12/2023	07	Se incluye el tratamiento a realizar en casos de denuncias de violación de derechos humanos	Líder del SIG

<p>THOR LTDA</p> 	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SOLICITUDES QUEJAS Y RECLAMOS Y EL SERVICIO NO CONFORME</p>	<p>Ciudad y Fecha Bogotá, 23 de diciembre de 2023 Versión 07 Código GCA-PR-006 Página 12 de 12 DOCUMENTO CONTROLADO</p>
---	--	---

8. AUTORIZACIONES

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Cargo: Subgerente	Cargo: Subgerente	Cargo: Gerente General

COPIA NO CONTROLADA