

 AFILCO SEGURIDAD Ltda.	PETICIONES, QUEJA Y RECLAMOS	CODIGO: PR-CISC-01
		VERSIÓN:4
		CREACIÓN: 02/11/2018
		ACTUALIZACIÓN: 25/08/2022

“ESTE PROCEDIMIENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”

1. **OBJETIVO:** Definir los lineamientos para respuesta oportuna y satisfactoria a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por clientes, proveedores, colaboradores y terceros afectados (Reclamantes), por la prestación del servicio a través de su personal o de sus procesos y demás.
2. **ALCANCE:** Aplica a todas las peticiones, quejas, y reclamos que presente cualquier parte interesada tanto interna como externa a AFILCO SEGURIDAD LTDA a nivel nacional.
3. **DEFINICIONES:**
 - **Reclamante:** Toda persona natural o jurídica que recibe un producto o servicio de AFILCO SEGURIDAD LTDA. Para efectos del presente procedimiento, cliente se refiere siempre a un cliente externo. También considera a una persona natural o jurídica que, sin ser cliente de la empresa, se siente afectado por la actuación de su personal.
 - **Queja:** Manifestación de disconformidad contra AFILCO SEGURIDAD LTDA, en la que revela la ocurrencia de un hecho irregular que no está relacionado directamente con las condiciones inicialmente pactadas o con su actuación en general.
 - **Reclamo:** Protesta presentada por un reclamante relacionado con fallas en los productos o en la prestación del servicio, así como el incumplimiento de las obligaciones contractuales o legales en general.
 - **Sugerencia:** Idea o insinuación de algo que se quiere decir o hacer.
 - **Retroalimentación:** Proceso mediante el cual la empresa utiliza la información recibida por parte de los Reclamantes, con el fin de mejorar la prestación de los servicios y la atención.
 - **Parte interesada:** Persona o grupo de personas que pueden ser afectadas por las actuaciones o el resultado de una actividad realizada por la empresa, ya sea de índole ambiental, productivo, administrativo o social.

4. CONDICIONES GENERALES:

- 4.1. **Recepción de PQR:** Toda petición, queja o reclamo puede presentarse a través del espacio de PQR de la página WEB de la organización, por escrito a través de un informe o correo electrónico y recepcionados por cualquier persona de AFILCO SEGURIDAD LTDA. Los datos mínimos que debemos preguntar son los siguientes:
 - Nombres y apellidos del reclamante
 - Teléfono de contacto
 - Correo electrónico
 - Descripción de los hechos
 - Derechos que considera vulnerados o inconformidad presentada.
 - Peticiones

En el caso que la queja, petición o reclamos sea presentada por el cliente, en la prestación servicio, será registrada por el personal operativo autorizado en la plataforma SIGS en el Módulo de Novedades del Servicio en el siguiente link:

https://afilco.tecnologiasdegestion.pro/index.php?module=Cases&action=EditView&return_module=Cases&return_action=DetailView

"ESTE PROCEDIMIENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA"

Bienvenido, [Heidy Gonzalez](#) [[Cerrar sesión](#)] | [Empleados](#) | [Obtener ayuda](#) | [Ayuda](#) | [Acerca de](#)



Mapa del sitio

Operaciones PH Talento humano Ventas Logística Inventarios Actividades Control de Gestion Nomina Plan vial SIG SST Ayuda Todo

Inicio Novedades del servicio Visitas_cliente Control visitas supervision Control visitas cliente Control tiempos supervisor Control novedades de servicio >>

Recientes: QUEJA DEL CLIEN Novedad en el s IDENTIFICACIÓN Solicitud MATRIZ DE REQUI INFORMACIÓN DOC MANUAL DE USO D GERENCIA GENERA 1005179779 SOCIALIZACIÓN D

Acciones: Nuevo caso Casos

» **Buscar**

Asunto Estado Nuevo
Asignado
Cerrado
Pendiente de informació
Rechazado
Duplicado [Búsqueda avanzada](#)

Acciones Selecionados: 0

<input type="checkbox"/>	Núm.	Estado	Revisado	Gestión interna	Fecha incidente	Tipo Novedad	Asunto	Días sin cierre	Cliente	Personal	Asignado a	Novedad operativa	Creado por	Fecha de
<input checked="" type="checkbox"/>	74	Nuevo	NO		24/05/2022 09:30AM	Novedad	Reporte Renova	24	CONSTRUCCIONES CIVILCO S.A.	-	Fabian Zapata		Fabian Zapata	24/05/20

En el caso que la queja, petición o reclamos sea presentada por el proveedor se podrá recibir a través de proceso Administrativa- Compras o la persona responsable del relacionamiento directo con el proveedor.

En el caso que la queja, petición o reclamos sea presentada por un colaborador será recibida por el proceso de Talento Humano quien validara el paso a seguir en el trámite de la petición, queja y/o reclamo.

4.2. Formalización de PQR:

Clientes y/o Terceros:

La Dirección de Control y Servicio al Cliente valida la PQR presentada de acuerdo con la información dada en el numeral 4.1. para identificar el grado de responsabilidad de la compañía en la situación presentada en los casos relacionados con el cliente u terceros afectados por la operación.

Si se identifica el proceder de la queja se direcciona el requerimiento al encargado que le corresponda la gestión de la queja, así mismo y según sea el caso la Dirección de Control Interno y Servicio al Cliente, establece las actividades inmediatas que se requieren para solventar la SQR y las direcciona a las áreas relacionadas a través de correo electrónico.

En caso de identificar que la novedad no procede como queja se da respuesta por correo electrónico o físico según aplique al reclamante con la justificación de porque no procede la novedad presentada

Proveedores: podrán enviar sus PQR directamente al responsable del relacionamiento con el proveedor o al proceso de Administrativa. Compras, quienes a su vez direccionaran la PQR al área correspondiente de acuerdo con los tramites que se requieran.

Colaboradores: La Jefatura de Talento Humano recibe la PQR de colaborador ya sea por reporte telefónico, correo o carta formal, validara el tema de la inconformidad presentada y la direccionara al proceso correspondiente.

	PETICIONES, QUEJA Y RECLAMOS	CODIGO: PR-CISC-01
		VERSIÓN:4
		CREACIÓN: 02/11/2018
		ACTUALIZACIÓN: 25/08/2022

“ESTE PROCEDIMIENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”

En el caso de que a queja pueda relacionarse con presunto acoso laboral se reportara al proceso HSEQ y se tramitara acorde al INS-SIG-13 TRÁMITE A UNA QUEJA QUE PUEDA CONSTITUIRSE COMO ACOSO LABORAL

4.3. Investigación de los hechos: de acuerdo con tema que contenga la PQR realiza la investigación del caso si es necesario el proceso relacionado podrá comunicarse con el reclamante para ampliar los hechos o solicitar antecedentes adicionales, siempre teniendo en cuenta el buen trato y el respeto por el reclamante.

Una vez analizado el caso, se dará solución inmediata al problema generando, estableciendo plan de acción que deje claro:

- Actividad por realizar.
- Objetivo de la actividad.
- Responsable de la actividad.
- Fecha de cumplimiento.
- Recursos necesarios para cumplirlo.

Una vez realizado lo anterior, se debe enviar por correo electrónico a la Dirección Control Interno y Servicio al Cliente el resultado y plan de acción para su aval en el caso de que la PQR este asociada con un cliente, sociedad u ente de control

Toda sugerencia, queja o reclamo tiene como tiempo máximo de respuesta diez (10) días hábiles, en caso de presentarse una investigación que requiere un tiempo adicional se enviara un informe preliminar del proceso si se pasa de los 10 días para dar respuesta.

- 4.3.1. Proceso Disciplinario: Si se llega a evidenciar que la SQR es motivada por la gestión realizada por un colaborador de AFILCO SEGURIDAD LTDA, se debe citar al colaborador a la debida diligencia de descargos para dar claridad a la situación presentada con el proceso de Talento Humano.
- 4.3.2. Comité CCL: se dará acorde a los tiempos de validación e investigación del INS-SIG-13 TRÁMITE A UNA QUEJA QUE PUEDA CONSTITUIRSE COMO ACOSO LABORAL

4.4. Respuesta Formal: Se analiza la respuesta y si se considera necesario remitir al asesor legal para su concepto se debe proceder de manera inmediata. Posteriormente se realizará entrega de la respuesta formal al reclamante que puede ser a través de correo electrónico o físico.

4.5. Plan de Mejoramiento: de acuerdo con los resultados de la investigación se procederá a establecer un plan de mejoramiento de acuerdo con procedimiento PR-HSEQ-05 Mejora Continua.

4.6. Socialización: En los comités estratégicos se presentarán las sugerencias, quejas o reclamos que llegaron durante el periodo evaluado con la respuesta que se generó de acuerdo con procedimiento PR-GG-03 Revisión Gerencial

5. RESPONSABILIDADES:

5.1. Gerencia General

- Asignar al responsable de realizar el seguimiento y pronta respuesta de las peticiones, quejas y reclamos



PETICIONES, QUEJA Y RECLAMOS

CODIGO: PR-CISC-01

VERSIÓN:4

CREACIÓN: 02/11/2018

ACTUALIZACIÓN: 25/08/2022

“ESTE PROCEDIMIENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”

- Proporcionar los recursos necesarios para la solución de la PQR
- 5.2. Control Interno y Servicio al Cliente**
 - Realizar análisis y seguimiento a la PQR
 - Llevar control de las PQR
- 5.3. Talento Humano**
 - Validar las PQR de los colaboradores y direccionarlas según sea el caso
 - Realizar la toma de descargos y compromisos y/o proceso disciplinarios que apliquen.
- 5.4. Líder de proceso**
 - Reportar de manera oportuna la PQR
 - Identificar las oportunidades de mejora y llevar a cabo el plan de acción
 - Presentar evidencias de cierre de la PQR a la Dirección de Control Interno y Servicio al Cliente o al proceso que corresponda
- 5.5. Responsable del Proveedor**
 - Recepcionar, tramitar y comunicar de manera oportuna la PQR
- 5.6. Comité de Convivencia Laboral**
 - Proporcionar los espacios de comunicación, validación de la PQR
 - Realizar la investigación de la PQR
 - Establecer los espacios para llegar a acuerdos de convivencia y trato

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES: El número [#] al final de cada actividad indica la secuencia en la que se desarrolla las actividades.

Id.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
1	Líder de Proceso/ Personal Operaciones	Recibir y reportar de manera oportuna la PQR a la Dirección de Control Interno y Servicio al Cliente, Talento Humano, Administrativa o quien corresponda (2)	
2	Proceso Responsable de la PQR	Si Procede la PQR: Analiza la PQR determinando responsabilidad, acciones inmediatas y direccionando al líder de proceso responsable de la SQR (3)	No Procede PQR: Da respuesta de análisis y justificación del no proceder de la SQR
3	Líder de Proceso	Realiza investigación y plan de mejora de acuerdo con PR-HSEQ-05 Mejora Continua y remite documentos a la Dirección de Control Interno y Servicio al Cliente (4)	
4	Proceso Responsable de la PQR	Valida resultados de la investigación y plan de mejoramiento y da su aval	
5		Si en la investigación identifica proceso disciplinario reporta a Talento Humano para el debido proceso (6)	
6	Talento Humano	Realiza tomar de descargos, proceso disciplinario y/o sanción según aplique.	



AFILCO SEGURIDAD Ltda.

PETICIONES, QUEJA Y RECLAMOS

CODIGO: PR-CISC-01

VERSIÓN:4

CREACIÓN: 02/11/2018

ACTUALIZACIÓN: 25/08/2022

"ESTE PROCEDIMIENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA"

Id.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
7	Proceso Responsable de la PQR	Da respuesta formal al reclamante, realiza seguimiento al plan de mejoramiento y presenta resultados en los comités estratégicos.

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

7.1. RG-CISC-02 Matriz Gestión De Quejas Y Reclamos Del Cliente

ELABORO	REVISO Y APROBO
NOMBRE: <i>Heidy Gonzalez Herrera</i> CARGO: <i>Jefe HSEQ</i>	NOMBRE: <i>Carlos Mora</i> CARGO: <i>Director Control Interno y Servicio al Cliente</i>

CONFIDENCIAL