

 <b>EXPERTOS SEGURIDAD</b>	<b>QUEJAS Y RECLAMOS</b>		
<b>CODIGO:</b> SGI-PR-06	<b>VERSIÓN:</b> 9	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 23 DE OCTUBRE DE 2006	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> 10 DE ENERO DE 2025
<b>ELABORADO POR:</b> CALIDAD		<b>REVISADO POR:</b> CALIDAD	<b>APROBADO POR:</b> SGI

## 1. OBJETIVO

Gestionar las peticiones, quejas y reclamos de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo con la normatividad vigente, con relación a la prestación de servicios, el sistema integrado de gestión y sus partes interesadas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la recepción de la petición, queja y/o reclamo hasta el cierre de la misma, aplicado a todas las áreas o procesos de la organización.

## 3. DEFINICIONES

**Petición:** Facultad que tiene toda persona para solicitar de manera respetuosa información.

**PQR:** Siglas que corresponden a Petición, Queja y Reclamo.

**Queja:** Inconformidad que generó la prestación del servicio y/o producto entregado

**Reclamante o Quejoso:** Grupo de interés que hace un reclamo.

**Reclamo:** Oposición presentada por el usuario, con la prestación del servicio en términos económicos

**Sugerencia:** Propuesta presentada por el usuario con el objeto de mejorar la prestación del Servicio

## 4. CONDICIONES GENERALES

- 4.1 Cuando la PQR no sea clara se contactará a la persona en un tiempo de 24 horas para validar y completar la información, el tiempo de respuesta contará a partir de dicha fecha de ampliación de la información. cuando no sea posible la ampliación de esta, la queja se dará por cerrada debido a falta datos.
- 4.2 El tiempo estimado para responder a una comunicación de tipo PQR será de 24 días hábiles, los cuales serán contabilizados a través de la plataforma Sevenet
- 4.3 Toda comunicación recibida a través de la línea de arquitectura moral será tratada como una PQR, de acuerdo los lineamientos del presente procedimiento.
- 4.4 Expertos Seguridad maneja la reserva de su información a través de nuestra Política de Datos personales, COCOLA, Acuerdos de confidencialidad del personal líder del proceso.

 <b>EXPERTOS</b> SEGURIDAD	<b>QUEJAS Y RECLAMOS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>		
CÓDIGO: SGI-PR-06	VERSIÓN: 9	FECHA ELABORACIÓN: 23 DE OCTUBRE DE 2006	FECHA ACTUALIZACIÓN: 10 DE ENERO DE 2025
ELABORADO POR: CALIDAD	REVISADO POR: CALIDAD		APROBADO POR: SGI

- 4.5 Las quejas generadas por violación de derechos humanos, actos criminales, peligros inminentes a las partes interesadas, así como actividades sospechosa o presunta derivadas de LA/FT/FP se deben tratar de manera inmediata.
- 4.6 La eficacia de las intervenciones a las quejas esta directamente relacionadas a la satisfacción del reclamante.
- 4.7 Cualquier persona en calidad de testigo se le dará tratamiento según nuestro Política De Declaración de Conformidad y Política del Delator.
- 4.8 Los registros generados se deben diligenciar en forma clara.
- 4.9 Si el reclamante expone su queja a través de correo electrónico definido para quejas y/o línea de Arquitectura Moral este recibirá la respectiva notificación del recibido de manera automática.
- 4.10 El reclamante puede conocer el contenido del procedimiento a través de la pagina web <https://expertosseguridad.com/> ingresando a la opción **Intranet > Pqr**, allí encontrará el correo electrónico [contacto@expertoseguridad.com.co](mailto:contacto@expertoseguridad.com.co) y los lineamientos para interponer una petición, queja o reclamo.

Si el reclamante desea radicar una queja de forma anónima o en calidad de testigo, puede hacerlo a través de nuestra línea de Arquitectura Moral, de acuerdo los lineamientos del presente procedimiento.

#### 4.11 Las quejas y reclamos se clasifican así:

- Calidad del Servicio: Cuando estamos afectando la imagen de la empresa, no cumpliendo con los requisitos para la prestación del servicio.
- Calidad de los equipos: Cuando instalamos equipos electrónicos de mala calidad o los equipos de dotación no se encuentran en buen estado para la prestación del servicio (radios, armas, detector de metales, etc.).
- Cumplimiento de requisitos contractuales: Cuando incumplimos con lo establecido en el contrato que se firmó con el cliente.
- Impactos o daños ambientales generados por la organización, afectando el medio ambiente de manera negativa.
- Desempeño del Personal: Cuando algún empleado no sigue un procedimiento definido por la empresa y afecta la prestación del servicio, cuando hay mala atención o demora en la misma.

 <b>EXPERTOS</b> SEGURIDAD	<b>QUEJAS Y RECLAMOS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>		
CÓDIGO: SGI-PR-06	VERSIÓN: 9	FECHA ELABORACIÓN: 23 DE OCTUBRE DE 2006	FECHA ACTUALIZACIÓN: 10 DE ENERO DE 2025
ELABORADO POR: CALIDAD	REVISADO POR: CALIDAD		APROBADO POR: SGI

- Reporte de operaciones sospechosas: Es aquella que por su número, cantidad o características no se enmarca dentro de los sistemas y prácticas normales de los negocios, sobre gestión de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, corrupción y soborno (LA/FT/CO/SO).
- Incumplimiento a la Protección de Datos personales, derecho a la intimidad y correcto uso de la información suministrada a la organización.
- Derechos Humanos: Vulneración de los derechos humanos y uso de la fuerza del personal en misión de Expertos Seguridad.
- Código de ética: Incumplimiento al código de ética de la organización
- Acoso Laboral: Queja derivadas de presunto acoso laboral dentro de la organización
- Actos Criminales: Aquellos que dan origen de presuntos actos criminales

4.12 Línea de arquitectura moral: Los colaboradores de la organización o las personas en el ejercicio de las actividades propias del objeto social, manifiesten su denuncia en los casos que estén en contra de la misión, objetivos; valores, principios, violación a la matriz de derechos humanos, políticas, procedimientos y las relaciones sanas con los grupos de interés.

Dicha línea funciona a través de la página web (<https://expertosseguridad.com/services-layout-1/>) de la organización diligenciando en la casilla “mensaje” la solicitud, Sugerencia o comentarios, y de esta forma podrán denunciar virtualmente de manera anónima, libre y respetuosa, las conductas que consideren que van en contra de la arquitectura moral organizacional y la estructura del código de ética. Las denuncias quedan guardadas y registradas, para que se efectúe su análisis e inicie las investigaciones administrativas que sean del caso.

4.13 Toda aquella acción preventiva, correctiva y de mejora a que dé a lugar a una infracción disciplinaria, será tratada bajo los lineamientos legales y/o definidos por la organización.



## QUEJAS Y RECLAMOS DE LAS PARTES INTERESADAS

CÓDIGO: SGI-PR-06	VERSIÓN: 9	FECHA ELABORACIÓN: 23 DE OCTUBRE DE 2006	FECHA ACTUALIZACIÓN: 10 DE ENERO DE 2025
ELABORADO POR: CALIDAD	REVISADO POR: CALIDAD		APROBADO POR: SGI

### 5. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Recepción de quejas y reclamos.	<p>Las quejas y reclamos se reciben por cualquier medio de comunicación como cartas, correos electrónicos, llamadas telefónicas, comunicados internos, línea de arquitectura moral a través de la página de internet, entre otras.</p> <p>La persona que recibe la queja, debe reportar al líder al área de calidad de la compañía quien es el responsable del cierre de la información, remitir la queja al líder del proceso encargado, análisis causal y planes de acción, seguimiento, y verificación del cierre documental en la plataforma SEVENET.</p> <p>El líder responsable del proceso debe contactar al reclamante, realizar el análisis causal, planes de acción, cierres los mismos y soportes deberá por medio de SEVENET ingresar toda la evidencia y finalizar el circuito.</p>	Líder Proceso  Coordinación SIG  Personal receptor de la queja	Cartas, derechos de petición, línea de arquitectura moral, SEVENET
2. Verificación de la queja	El Director SGI verifica la idoneidad de la PQR corroborando toda la información suministrada por el reclamante, y realiza el seguimiento en el circuito generado desde la documentación en la plataforma SEVENET	Director SGI	SEVENET
3. Control de Quejas y Reclamos	El Director SGI digitaliza y efectúa el respectivo control de las PQR en la matriz SGI-F-05 Control de Quejas y Reclamos, identificando el estado (abierta o cerrada), sector, entre otros campos.	Director SGI	SGI-F-05 Control de Quejas y Reclamos
4. Elaboración de análisis causal y planes de acción	<p>El Director SGI asigna por medio de la plataforma SEVENET al responsable para realizar el análisis causal y planes de acción pertinentes a la PQR.</p> <p>El responsable del proceso deberá por medio de la matriz SGI-MT-11 realizar el análisis causal usando las metodologías establecidas por la empresa y generar los planes de acción pertinentes (si aplica) ESPINA DE PESCADO ÁRBOL CAUSAL.</p>	Director SGI  Responsable delegado para el seguimiento y análisis de PQR	SGI-MT-11. Matriz planes de acción y análisis.  SEVENET



## QUEJAS Y RECLAMOS DE LAS PARTES INTERESADAS

CÓDIGO: SGI-PR-06	VERSIÓN: 9	FECHA ELABORACIÓN: 23 DE OCTUBRE DE 2006	FECHA ACTUALIZACIÓN: 10 DE ENERO DE 2025
ELABORADO POR: CALIDAD	REVISADO POR: CALIDAD		APROBADO POR: SGI

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	El responsable deberá luego de realizar el análisis causal y sus planes de acción enviar la evidencia al reclamante.		
5. Solución y seguimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos.	El responsable de la petición o queja, debe anexar a la plataforma SEVENET las evidencias para el cierre de la misma.  El Director SGI verifica que las evidencias estén debidamente registradas y procede al cierre de la queja generada a través del software SEVENET.	Director SGI  Responsable delegado para el seguimiento y análisis de PQR	SGI-F-05 Control de Quejas y Reclamos  SEVENET
6. Verificación de la satisfacción del cliente.	El Coordinador SGI debe registrar las llamadas/correo electrónico del reclamante y verificar el cierre de las acciones planteadas a la PQR y documentarlas en el formato SGI-F-05 Control de Quejas y Reclamos.	Coordinador SGI	SGI-F-05 Control de Quejas y Reclamos

### 6. INDICADORES

INDICADOR PQR TIEMPO DE RESPUESTA		
TIPO DE INDICADOR	RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR
RESULTADO	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	TIEMPO DE RESPUESTA
FÓRMULA		FRECUENCIA
(Fecha de Cierre - Fecha de apertura)		Anual
META	UNIDAD DE MEDIDA	RECURSO
≤ 24 días Hábiles	Número entero	Humano Técnico Financiero
REGISTROS		
SGI-F-05. CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES		



## QUEJAS Y RECLAMOS DE LAS PARTES INTERESADAS

CÓDIGO: SGI-PR-06	VERSIÓN: 9	FECHA ELABORACIÓN: 23 DE OCTUBRE DE 2006	FECHA ACTUALIZACIÓN: 10 DE ENERO DE 2025
ELABORADO POR: CALIDAD	REVISADO POR: CALIDAD		APROBADO POR: SGI

INDICADOR PQR EFICACIA		
TIPO DE INDICADOR	RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR
PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	EFICACIA
FORMULA		FRECUENCIA
(Número de quejas satisfactorias / Número de quejas interpuestas) *100		Anual
META	UNIDAD DE MEDIDA	RECURSO
≥ 90%	%	Humano Técnico Financiero
REGISTROS		
<b>SGI-F-05. CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES</b>		

INDICADOR GESTIÓN DE PQR		
TIPO DE INDICADOR	RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR
PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	GESTIÓN PQR
FORMULA		FRECUENCIA
(Número de quejas cerradas / Número de quejas interpuestas) *100		Anual
META	UNIDAD DE MEDIDA	RECURSO
100%	%	Humano Técnico Financiero
REGISTROS		
<b>SGI-F-05. CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES</b>		

 <b>EXPERTOS</b> SEGURIDAD	<b>QUEJAS Y RECLAMOS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>		
<b>CÓDIGO:</b> SGI-PR-06	<b>VERSIÓN:</b> 9	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 23 DE OCTUBRE DE 2006	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> 10 DE ENERO DE 2025
<b>ELABORADO POR:</b> CALIDAD		<b>REVISADO POR:</b> CALIDAD	<b>APROBADO POR:</b> SGI

## 7. REGISTROS

- SGI-F-05 Control de Quejas y Reclamos
- Plataforma SEVENET.
- SGI-MT-11. Matriz planes de acción y análisis.
- SGI-MT-003 Cuadro de Mando Integral