	TOP GUARD LTDA	OP-PR-02
	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS	FECHA: 27/01/2023
		VERSIÓN: 02

1. OBJETIVO

Describir el proceso general para la recepción y trámite de las quejas y reclamos que TOP GUARD LTDA., recibe por la prestación de sus servicios.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las áreas de la empresa TOP GUARD LTDA

3. CONTROL

El desarrollo y aplicación de este procedimiento será responsabilidad del Director de Operaciones

4. DEFINICIONES

Investigación: Indagar y examinar el origen o causas de un hecho que afecta los intereses de un cliente, a través de la recopilación de información y pruebas escritas o verbales con el fin de establecer responsabilidades y tomar las medidas correctivas

Quejas: Manifestar un disgusto o inconformidad contra algo o alguien.

Reclamar: Pedir o exigir con derecho o con instancia una cosa.


Siniestro: Pérdida importante que sufren las personas, organizaciones o las propiedades y que al presentarse alteran su normal funcionamiento. Ejemplo: un robo, un atraco, un desastre, un accidente.

Sugerencia: Es una propuesta que presenta el usuario como propósito para mejorar la prestación del servicio de la Empresa.


Parte Interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESCRIPCION
1. Recibir, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones	Se ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas: Servicio al cliente: servicioalcliente@top-guard.co

	TOP GUARD LTDA	OP-PR-02
	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS	FECHA: 27/01/2023
		VERSIÓN: 02

ACTIVIDAD	DESCRIPCION
	<p>Dirección operaciones " dir.operaciones@top-guard.co</p> <p>Las PQRS, pueden ser recibidas por el Coordinador de Contrato, mediante un comunicado formal (correo electrónico)</p>
2. Análisis y trámite de la queja o reclamo	<p>El director de operaciones y/o el Coordinador multicontrato procede a realizar el análisis y el trámite de la queja o reclamo, dejando registro en el formato Control Quejas y Reclamos OP-R-20, a fin de facilitar la trazabilidad.</p> <p>Se analiza la PQRS para determinar la gestión a realizar y proyectar la respuesta al cliente.</p> <p>Cuando la PQRS implica las decisiones gerenciales, se tiene la participación directa de la Gerencia en el análisis, para establecer las acciones a seguir.</p> <p>Registradas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias son distribuidos a los responsables por parte de la Dirección administrativa, para que sean analizadas, atendidas y contestadas dentro del plazo establecido después de recibida la PQRS a la parte interesada pertinente.</p> <p>Nota: Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado.</p>
4. Investigación	<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, recopilación de otra información.</p> <p>Cuando por su gravedad la queja o reclamo, requiera realizar investigación, está la realizará el director de operaciones y realizará las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirigirse al sitio donde se presentó la queja o reclamo • Contactar al cliente para conocer los hechos. • Recopilar toda la información que se requiera para realizar la investigación por medio de: informes escritos, descargos del personal o demás documentos que se requieran. <p>Una vez recopilada la información se elabora el informe y se remite a la Gerencia General para su conocimiento y aprobación. Si no es aprobado por la Gerencia General se</p>

	TOP GUARD LTDA	OP-PR-02
	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS	FECHA: 27/01/2023
		VERSIÓN: 02

ACTIVIDAD	DESCRIPCION
	realizan las correcciones que se requieran y se remite nuevamente para su aprobación.
6. Cierre de la Queja o Reclamo	Una vez definida la respuesta se le comunica formalmente a la parte interesada dentro de los diez días hábiles siguientes a la presentación de la queja.
7. Seguimiento y Registro de la información en la base de datos.	Se registra toda la información relativa a la fecha de respuesta al cliente, la solución propuesta y la aceptación final. Se realiza seguimiento para que las respuestas a los clientes se den dentro del plazo establecido.
8. Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora	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.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE	CODIGO
Descargos y acción tomada	OP-R-05
Control Quejas y Reclamos	OP-R-20

5. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DISTRIBUCIÓN
10/10/2018	01	Creación procedimiento quejas y reclamos	Coordinador Operaciones
27/01/2023	02	Actualización del documento según requerimientos de los sistemas de gestión	Director de operaciones