

	INSTRUCTIVO WEB PROCEDIMIENTO PQRS - DDHH		
	EMISIÓN: 06-01-2023	VERSIÓN: 01	COD: OP-PR-11

1. OBJETIVO

Documentar y tratar los reclamos que se reciben de las partes interesadas internas y externas estableciendo y documentando los criterios de eficacia para los procedimientos de reclamos, reportes de NO conformidades potenciales o reales con el SIG, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los Derechos Humanos.

2. ALCANCE

El presente documento aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por el cliente o cualquier parte interesada interna o externa que se encuentren relacionados con la misión de la entidad.

3. DEFINICIONES

CLIENTE. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

CLIENTES INTERNOS. Funcionarios de la empresa que participan en la prestación del servicio.

PETICIÓN. Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el Cliente tiene derecho a presentar a la empresa.

QUEJA. Observación o crítica proveniente del cliente interno o externo relacionada con el nivel del servicio o producto.

RECLAMO. Solicitud generada por el usuario o cliente, correspondiente a cualquier Incumplimiento de los requisitos del servicio prestado o producto final. Se puede solicitar una exigencia económica por parte del cliente en la cual SEGURIDAD COSMOS LTDA. Responderá única y exclusivamente cuando sea un error en el procedimiento y por ende se demuestre negligencia por parte del personal.

SERVICIO NC. Es cualquier evento que pueda afectar el normal desarrollo en la prestación del servicio y que afecte el sistema antes de que el cliente lo detecte.

PRODUCTO NO CONFORME. Producto que al ser comprado no cumple con los requisitos pactados en la orden de compra.

NOVEDAD. Evento, acción o noticia del desarrollo de nuestra labor y que sirve de herramienta de comunicación entre las diferentes áreas de la compañía en búsqueda de mejorar nuestros procedimientos internos. De estas novedades se pueden desprender quejas, petición o reclamos del cliente.

GENERALIDADES

Este procedimiento describe el manejo que se da a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias relacionadas con vulneración a los Derechos Humanos o felicitaciones efectuados por cualquiera de las partes interesadas de Seguridad Cosmos

4. GENERALIDADES

Se recibirá la PQRS- Denuncia DDHH Se recibe por cualquiera de estos medios:

Página Web:

<https://www.seguridadcosmos.com/>

Modulo PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

	INSTRUCTIVO WEB PROCEDIMIENTO PQRS - DDHH		
	EMISIÓN: 06-01-2023	VERSIÓN: 01	COD: OP-PR-11

Correo electrónico:

- informacion@seguridadcosmos.com

Línea Telefónica Tel: (601) 300 10 65

Celular / WhatsApp: 317 636 9680

➤ **Física:** Las quejas o reclamos en medio físico el cliente las puede hacer llegar a nuestras oficinas, ubicadas en:

Carrera 64 # 97 – 48 - Bogotá - Colombia

- Todas las solicitudes son remitidas a la Gerencia General y área comercial quien las consolidará en el cuadro de control con el fin de que el sistema emita una alerta al responsable del tratamiento de la PQR / Denuncia.
- Seguridad Cosmos asegurará que el evento sea analizada la solución de acuerdo a los protocolos internos de investigación identificando las causas raíz, las acciones correctivas y preventivas que se ejecuten, incluida la acción disciplinaria que sea proporcional a la falta y las comunicaciones con las autoridades correspondientes (si corresponde).
- Los reclamos sobre actos criminales, violaciones de los derechos humanos o peligro inminente para las personas se tratarán inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades, según sea apropiado
- Se realizará seguimiento a las PQRS / Denuncias, registrando el cierre de la PQR /Denuncia internamente.

Se reitera el derecho a reportar de manera directa o de modo anónimo en el ámbito interno, así como externamente a las autoridades correspondientes.

SEGURIDAD COSMOS LTDA., reitera su compromiso de no emprender ninguna acción adversa contra ninguna persona que presente un reporte de buena fe manteniendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

(Documento aprobado Gestión documenta SIG)

ÚLTIMA REVISIÓN: 24 Enero de 2024

Este documento resume el documento interno:

PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME, PQRS Cód.: OP-PR-02