



# POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

Código:DIR-DTO-11

Versión: 03

## 1. OBJETIVO:

Es política de la Gerencia General de Acon Security Ltda., la atención rápida y eficaz a nuestros clientes. Para cumplirla, la Dirección ha previsto y documentado todas las actividades, procesos y procedimientos, que estén destinados a la atención y al servicio de nuestro principal baluarte, el cliente.

El objetivo principal de esta política, es asegurar que se determinan los requisitos del servicio para solucionar satisfactoriamente cualquier inquietud, queja, reclamo u observación que se presente dentro del desarrollo del servicio prestado y durante la relación comercial.

## 2. ALCANCE:

La política de servicio al cliente, esta dirigida al cliente final o externo como principal objetivo y al usuario del servicio que en ocasiones es el cliente de nuestro cliente, los cuales pueden presentar en cualquier momento inquietudes, las cuales son atendidas de acuerdo a su contenido, importancia, incidencia y gravedad, clasificándolas como quejas, reclamos y sugerencias entendidas como un aporte valioso al enfoque de mejoramiento continuo y permanente de nuestra política de calidad.

## 3. REQUISITOS DEL SERVICIO:

El servicio prestado por nuestra Organización, está enmarcado por dos parámetros que se derivan principalmente del acuerdo celebrado con cada uno de los clientes, de tal forma que al momento de perfeccionar los contratos u ordenes de servicio, se plasmen en ellos los requerimientos y las obligaciones que deben cumplirse durante la ejecución de los mismos, en forma clara y expresa, de tal manera que las partes tengan absoluta claridad de lo pactado permitiendo establecer una base sólida y duradera en la relación comercial.

El primer parámetro son las obligaciones contractuales que deberán constar por escrito, asegurando que se plasmen en ellas los acuerdos que surjan del Proceso Comercial previo y anterior. Dichas cláusulas se convertirán en los requisitos generales del servicio, los cuales son de obligatorio cumplimiento para la Empresa y que se expresan como factor crítico de la política de Calidad en el cumplimiento de los compromisos adquiridos con nuestros clientes.

De otra parte se establecerán dentro del desarrollo del contrato, las funciones particulares que deben cumplir la Empresa y sus trabajadores en cada uno de los puestos de servicio, las cuales dependerán en forma individual de las circunstancias en tiempo, modo y lugar de cada punto de custodia, estas pueden modificarse dentro del proceso de ejecución del contrato, siempre y cuando sean debidamente analizadas y aprobadas por las partes.

Revisado por: Sistemas de Gestión	Aprobado: Carlos Alberto López Castaño Gerente General	Fecha de Actualización: 10/12/2014 Archivo: Carpeta compartida/ Dirección / Política de servicio al cliente.
--------------------------------------	--	--



# POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

Código: DIR-DTO-11

Versión: 03

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que del cumplimiento de estas disposiciones por parte de la Empresa, depende la satisfacción plena y total del cliente.

## 4. COMUNICACIÓN:

La comunicación inicial con un cliente potencial está prevista en el proceso comercial y se realiza a través de un contacto inicial con la Gerencia en donde se le suministra información acerca de los servicios que presta la Compañía.

El proceso de comunicación con los clientes actuales debe ser constante; para ello la Gerencia o el Director de Operaciones, efectúan visitas periódicas en donde se detectan oportunamente las fallas que se pueden presentar en el servicio, dando prioridad a los aspectos sobre los que se han presentado fallas. Además esta visita permitirá mantener informado al cliente sobre el servicio prestado.

Esta comunicación debe traducirse en soluciones rápidas y definitivas que satisfagan al usuario.

## 5. TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS

En primer lugar se define como reclamo, todo aquel señalamiento hecho por el cliente, ante el incumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato, de otra parte la queja es aquella situación externa que afecte el servicio o atente contra su correcta prestación, finalmente como sugerencia se entiende aquella observación que cualquier persona interna, externa o ajena a la organización efectúa con el fin de hacer ver un error que contribuye a mejorar lo actual.

La atención de cualquiera de las situaciones expuestas, se hace dando cumplimiento a los procedimientos administrativos establecidos.

## 6. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

La evaluación de la satisfacción del cliente se realiza por medio de encuestas trimestrales al cliente y por medio de las visitas realizadas periódicamente por la Gerencia o Director de Operaciones. Los hallazgos encontrados en los dos casos, tendrán solución por medio de acciones correctivas en el menor tiempo posible.

Revisado por: Sistemas de Gestión	Aprobado: Carlos Alberto López Castaño Gerente General	Fecha de Actualización: 10/12/2014 Archivo: Carpeta compartida/ Dirección / Política de servicio al cliente.
--------------------------------------	--	--