



PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

CÓDIGO: PL-GSC-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 01/08/2024

REVISADO Y APROBADO:

Firma en documento original

Gerente General

1. OBJETIVO

Establecer mecanismos necesarios que permitan interlocución directa con las partes interesadas garantizando el cumplimiento de compromisos contractuales y requisitos legales vigentes; buscando identificar no conformidades en la prestación del servicio para solucionar oportunamente y eficaz las peticiones, quejas, reclamos presentados, para mejorar el nivel de satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

Todos los procesos involucrados en el sistema de gestión de la organización a nivel nacional.

3. DEFINICIONES

NTC-ISO 9000:2015 Fundamentos y vocabulario

Cliente: Organización o persona que podría recibir o recibe un producto o servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. El cliente puede ser interno o externo a la organización.

Denuncia: Acción de reportar anónimamente cualquier insatisfacción por la conducta de un trabajador de Seguridad Nápoles Ltda., o cualquier persona que trabaje en nombre de la organización, de igual manera todo incidente o evento indeseable o perturbador identificado en la operación.

Evento indeseable: Ocurrencia o cambio que puede causar pérdidas de vidas, daños de activos, tangibles e intangibles, o que puede afectar negativamente los derechos humanos y las libertades fundamentales de las partes interesadas internas o externas.

Evento perturbador: Acontecimiento o cambio que interrumpe las actividades, operaciones o funciones planificadas, bien sea anticipado o sin anticipar.

Felicitaciones: Comentario positivo y de exaltación sobre la gestión exitosa de la organización.

Incidente: Evento con consecuencias que tiene la capacidad de causar pérdida de vida, daño a los activos, impactar negativamente en los derechos humanos y libertades fundamentales de las partes interesadas. Como el uso de la fuerza o de armas, víctimas, lesiones físicas, alegatos de abuso, pérdida de información o equipo sensible, abuso de sustancias o incumplimiento de la Política de derechos humanos de la Organización.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Partes interesadas: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad. (Clientes, usuarios, proveedores, contratistas, trabajadores, socios, entes de control, sociedad en general)

Petición: Cualquier requerimiento del cliente relacionado con modificación de horarios, tarifas, entrega de documentos, elementos, mantenimiento de equipos y asignación de servicios adicionales o cualquier otra solicitud que requiera el cliente.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución;

cualquier requerimiento formal que se haga ante el prestador del servicio por o con ocasión de la relación de consumo previamente establecida, para el presente protocolo la “denuncia” se enmarca como una queja.

Nota: Una queja para puede ser toda comunicación relacionada con situaciones menores e individuales del cliente relacionado con el incumplimiento en la prestación del servicio, desempeño del personal, funcionamiento de equipos de apoyo o material de intendencia, presentación personal y en general situaciones que afecten su satisfacción frente al servicio ofertado.

Reclamo: Incumplimiento contractual, comunicación del cliente o parte interesada, que involucre la no instalación de servicios pactados desde un inicio para la prestación del servicio, así como la insatisfacción por los bienes o servicios recibidos que implican la solicitud de compensación financiera por daños causados.

Nota: Dentro de los reclamos también se incluye comunicados recibidos de la comunidad por posible daño a la propiedad y/o el medio ambiente por Seguridad Nápoles Ltda. y/o del personal que labora en su representación.

Requisito: Condición necesaria y establecida, generalmente implícita u obligatoria. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas o por la propia organización.

Sugerencia: Insinuación, idea que inspira a alguien para hacer un comentario respecto de alguna situación que considera podría mejorarse.

Usuario: Personal natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos. El usuario puede coincidir con la figura del cliente.

SIGLAS

PQRSF= Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.

SVSP: Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

4. MECANISMOS DE SERVICIO AL CLIENTE

4.1. Visita a partes interesadas

- Se realiza mensualmente, como mínimo, una reunión entre un representante de Seguridad Nápoles Ltda. (Gerente general, director de sucursal o coordinador administrativo y operativo, Director de Operaciones, Coordinador operativo o ejecutivo de servicio al cliente) y el cliente contractual; dentro de la reunión se pueden invitar, de acuerdo con la necesidad del cliente y los temas a tratar, personal adicional de la planta administrativa o entidades pertinentes (Policía Nacional, funcionarios públicos y demás).
- En el desarrollo de las reuniones se exponen PQRSF de las partes interesadas. Frente al servicio, se intercambian recomendaciones que conduzcan a la mejora continua y se presentan por las partes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones para la debida gestión.

- Se deja evidencia de la reunión o visita en formato “FT-GOP-13 Visita de atención al cliente” y/o en el formato “FT-GSC-07 Reporte visita a partes interesadas” o en el formato establecido por el cliente para tal fin
- En cada visita se realizará seguimiento al cumplimiento y eficacia de la ejecución de las recomendaciones y compromisos adquiridos en reuniones anteriores, así como la identificación y notificación de PQRSF

4.2. Notificación de PQRSF.

- La notificación de una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones se puede hacer por medio de los diferentes canales de comunicación como: correo electrónico, vía telefónica, página web, verbal o escrita o mediante formato “FT-GSC-01 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones”, dirigida en primera instancia a supervisor, coordinador, director de operaciones y servicio al cliente de la sucursal de administración y contacto primario con la parte interesada, con el fin de garantizar una respuesta formal oportuna, el cumplimiento y la trazabilidad de las acciones tomadas, para garantizar una trazabilidad eficaz se debe registrar a través de correo electrónico, aunque las líneas telefónicas y dirección de correspondencia, también estarán dispuestas para efectuar las notificaciones pertinentes.
- En el caso que una PQRSF, no sea tramitada o no se vea la gestión por parte de Seguridad Nápoles Ltda., en el tiempo notificado al cliente, debe ser notificado por cualquier medio a los datos de **contacto de Servicio al cliente o al correo de contacto directo con casa matriz**, de acuerdo con el anexo 1- Atención virtual.
- Las quejas (denuncias) frente a incumplimiento de la Política de derechos humanos de la Organización o del Código de ética y conducta (documentos dispuestos en página web de la organización- Inicio | Seguridad Nápoles (seguridadnapoles.com)/ NOSOTROS / POLITICAS), se realizan a través de los canales dispuestos para tal fin reportados en Anexo 1 / Denuncias éticas

4.3. Tratamiento de requerimientos - PQRSF

- Recibida la PQRSF por cualquier medio de comunicación, se informa al área correspondiente de dar respuesta al cliente en los tiempos establecidos por la organización, conforme a requerimiento notificado se redirecciona al responsable y área pertinente estableciendo causales, planes de acción, responsables de ejecución de acciones para la mejora y fechas de cumplimiento.

Tiempos de respuesta

Requerimiento	Tiempo de respuesta
Petición	Se revisa internamente probabilidad de cumplir el requerimiento, de ser necesario consulta a la Dirección de Operaciones, Director de área, Director de agencia/sucursal o Gerente General sobre la misma, antes de dar respuesta definitiva a las partes interesadas.

	La respuesta al requerimiento o petición se debe realizar en un término de cinco (5) días hábiles a partir de su notificación o tiempo establecido por parte interesada (validando que se pueda recopilar la información, de lo contrario se acuerda con la parte interesada)
Queja- Operativa	Se comunica a las partes interesadas en dos días hábiles contados desde que recibe la queja , indicando respuesta provisional o definitiva sobre ella.
Queja- Denuncias éticas	Se da respuesta de manera inmediata indicando respuesta provisional o definitiva sobre su queja, en todas las ocasiones se debe notificar respuesta frene a investigaciones y acciones tomadas
Reclamo	De acuerdo con la complejidad del evento se solicita apoyo al área de investigación, jurídica, administrativa o a quien se requiera para su debido trámite. La respuesta definitiva al reclamo se entrega a la parte interesada en un término no superior a los diez (10) días hábiles contados del día de la notificación del reclamo por parte de la parte interesada, con visto bueno del Director de Operaciones y en agencias y sucursales por parte de director de esta.
Sugerencia	Se debe reportar al departamento encargado de dar respuesta o trámite para que realice las actividades necesarias y contestación en un término de cinco (5) días hábiles a partir de su notificación
Felicitación	Se da respuesta de manera inmediata por parte de Dirección de Operaciones, Director de área, Director de agencia/sucursal o Gerente General

NOTA 1: El plazo de respuesta de PQRS a los clientes no puede superar el término definido por la SVSP (Superintendencia de vigilancia y seguridad privada), según normatividad vigente.

- La respuesta de la PQRS será comunicada a la parte interesada junto con las acciones tomadas en forma escrita mediante cualquier canal de comunicación obtenido.

4.4. Trazabilidad al requerimiento- PQRSF

- Se hace trazabilidad a las PQRSF reportadas a través de la validación del cumplimiento de las acciones tomadas y su eficacia, haciendo el correspondiente seguimiento y control, para que lo establecido se cumpla, logrando la corrección y el resultado esperado.
- Las respuestas se harán formalmente por el coordinador operativo o director de área, quien remitirá la información respectiva a la parte interesada mediante un oficio, informe o correo electrónico con el que se verificará el análisis y resultado de los compromisos.

- Clientes: Se entregará un informe de gestión según el requerimiento del cliente en el que quedarán registradas: actividades, compromisos, capacitaciones, reuniones y demás requerimientos pertinentes del servicio, que se evaluarán mediante una validación de cumplimiento por parte de nuestros clientes.

Encuesta del servicio

- La encuesta de servicio se realiza con el objetivo de medir la satisfacción del cliente con la prestación del servicio, identificar oportunidades de mejora y se constituye en otro espacio para la recepción de Peticiones, quejas (denuncias), reclamos, sugerencias o felicitaciones, donde se reporta en espacio SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.
- Esta encuesta se programa de forma semestral para realizar seguimiento al servicio prestado.

5. FORMATOS RELACIONADOS

FT-GOP-13 Visita de atención al cliente

Carta u oficio

Correo electrónico

FT-GSC-01 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones.

FT-GSC-07 Reporte de visita a partes interesadas.

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
01	01/08/2024	Cambio de código para el documento

Anexo 1
CANALES DE COMUNICACIÓN

Agencia o sucursal	BOGOTÁ- CASA MATRIZ
--------------------	---------------------

Para la recepción de quejas /o reclamos por parte de la parte interesada, usuario del servicio o comunidad en general se cuenta con los siguientes canales de comunicación:

✓ **Personalizada**

Dirección de correspondencia y atención	Calle 98 No. 13-10
En la primera visita a la parte interesada se establecen y socializan números de contactos y correos electrónicos disponibles del coordinador operativo asignado que estará disponible las 24 horas.	

✓ **Telefónica**

Director de operaciones / Coordinador Operativo	24 horas	313 3041992
Director sucursal / Coordinador Administrativo y operativo de sucursal agencia y/o oficina / Ejecutivo de servicio al cliente	24 horas	315 3071706
PBX	Atención de Lunes a viernes 08:00 am – 05:30 pm Sábados 08:00 am a 12:00 m.	(601) 6160284

✓ **Atención virtual**

Página Web	www.seguridadnapoles.com
Correo electrónico casa Matriz	recepcion@seguridadnapolesltda.com
Ejecutiva de servicio al cliente	servicioalcliente@seguridadnapolesltda.com

✓ **Denuncias éticas**

Línea Ética de atención SARLAFT / CO / SO / DDHH	3156125411
Correo electrónico casa Matriz	comitedeetica@seguridadnapolesltda.com