PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE / PARTES INTERESADAS

CÓDIGO: IN-GSC-01 **VERSIÓN:** 03

FECHA: 12/04/2021

REVISADO Y APROBADO:



Gerente General

1. OBJETIVO

Establecer mecanismos necesarios que permitan interlocución directa con el cliente o cualquiera de las partes interesadas garantizando el estricto cumplimiento a compromisos contractuales, respeto por los Derechos Humanos, requisitos legales vigentes y de otra índole; buscando identificar no conformidades en la prestación del servicio para solucionar de manera oportuna y eficaz las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten, para con ello mejorar el nivel de satisfacción del cliente y otras partes interesadas.

2. ALCANCE

Este protocolo aplica a nivel nacional con alcance a todas las partes interesadas internas y externas (Clientes, Usuarios, proveedores, contratistas, subcontratistas, comunidad y entes de control, entre otros)

3. DEFINICIONES

Cliente: organización o persona que recibe un producto o servicio. El cliente puede ser interno, externo a la organización o demás partes interesadas.

Documento de Montreux: es un documento intergubernamental, firmado en la ciudad suiza de Montreux cuya finalidad es promover el respeto del derecho internacional humanitario y las normas de derechos humanos siempre que las Empresas Militares de Seguridad Privada (EMSP) estén presentes en los conflictos armados.

Derechos Humanos: Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición.

Dignidad Humana: es un valor y un derecho innato, inviolable e intangible de la persona, es un derecho fundamental y es el valor inherente al ser humano porque es un ser racional que posee libertad y es capaz de crear cosas

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

ICoC: Código Internacional de Conducta para Proveedores de seguridad privada

Partes interesadas: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización. Cualquier individuo, grupo u organización que forme parte o se vea afectado por el mismo, obteniendo algún beneficio o perjuicio (aliados estratégicos, comunidad, entes de control, proveedores y sociedad)

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: toda comunicación 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. Dentro de las quejas 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.

Reclamo: Incumplimiento contractual, comunicación del cliente que involucre la no instalación de servicios pactados desde un inicio para la prestación del servicio.

Requisito: Condición necesaria y establecida, generalmente implícita u obligatoria.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

4. MECANISMOS DE SERVICIO AL CLIENTE

4.1. Visita al cliente

- Se realiza como mínimo una visita mensual a cada cliente con el fin de identificar las necesidades y expectativas por parte de un representante de Seguridad Nápoles (Gerente General, Director de sucursal o agencia, Director de Operaciones, Coordinador operativo o ejecutivo de servicio al cliente) y el cliente contractual; dentro de la reunión se pueden citar, de acuerdo con la necesidad del cliente y los temas a tratar, personal invitado adicional de la planta administrativa o entidades pertinentes (Policía Nacional, funcionarios públicos y demás).

- En las reuniones que se desarrollen se exponen inquietudes del cliente frente al servicio, se intercambian recomendaciones que conduzcan a la mejora continua del servicio y se presentan por las partes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para debida gestión.

- En cada visita se realizará seguimiento al cumplimiento y eficacia en la ejecución de las recomendaciones y compromisos adquiridos en reuniones anteriores.

- 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 de visita a partes interesadas” o en el formato establecido para el cliente para tal fin.

4.2. Notificación de PQRS.

- Cualquier tipo de petición, sugerencia, queja o reclamo que llegare a presentarse, se debe notificar en primera instancia: al contacto dado del personal operativo a cargo del contrato ya sea el coordinador asignado o director de operaciones; para garantizar una trazabilidad eficaz se debe registrar a través de correo electrónico, líneas telefónicas y/o dirección de correspondencia notificadas como anexo a este documento.

- Se debe reportar de manera inmediata cualquier queja o reclamo que refiera actos criminales, violaciones o potenciales violaciones a los derechos humanos, uso indebido de la fuerza, incidentes / accidentes con armas, víctimas, lesiones físicas, alegatos de abuso, pérdida de información o equipo sensible, abuso de sustancias o incumplimiento de los principios del Montreux Document y del ICoC, así como leyes y reglamentos aplicables a través de los canales de comunicación dispuestos en el anexo 1: Telefónico: línea ética, Correo electrónico Comité de ética.

- En el caso que una PQRS, 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.

4.3. Tratamiento de requerimientos - PQRS

- El requerimiento será recibido a través de formato “FT-GSC-01 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias”, carta u oficio remitido directamente al Departamento de Servicio al cliente o vía mail a correo de contacto notificados en Anexo 1 del presente documento, el cual será analizado por la Dirección del área de la agencia o sucursal al cual corresponda la PQRS junto con Servicio al cliente según sea el caso, estableciendo causales, planes de acción, responsables de ejecución y fechas de cumplimiento, haciendo el correspondiente seguimiento y control, para que lo establecido se cumpla, logrando la corrección y el resultado esperado.

4.4. Trazabilidad al requerimiento- PQRS

- Todas las respuestas se harán de manera formal por medio del coordinador operativo quien se encargará de remitir la información respectiva al cliente a través de un oficio, informe o correo electrónico en el que se podrá verificar todo el análisis y resultado de los compromisos.

- Se hará entrega de informe de gestión de acuerdo con el requerimiento del cliente en la que quedarán registradas: actividades, compromisos, capacitaciones, reuniones y demás requerimientos pertinentes del servicio, que serán evaluados a través de 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, identificar oportunidades de mejora y se constituye en otro espacio para la recepción de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

- 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
FT-GSC-01 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
FT-GSC-07 Reporte de visita a partes interesadas

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
01	01/01/2017	Inclusión al sistema integrado de gestión, cambio logo
02	24/05/2018	Separación de datos de contacto del protocolo en Anexo 1.
03	12/04/2021	Alcance a todas las partes interesadas, inclusión de canales de comunicaciones Para reporte de actos, eventos perturbadores e indeseables

Anexo 1.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Agencia o sucursal	

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

- ✓ **Personalizada**

Dirección de correspondencia y atención	
En la primera visita a partes interesadas se establecen y socializan números de contactos y correos electrónicos disponibles del coordinador operativo o personal de contacto asignado que estará disponible las 24 horas.	

- ✓ **Telefónica**

Cargo	Horario de la atención	Número de contacto
Director de operaciones / Coordinador Operativo	24 horas	(De acuerdo a la Agencia o Sucursal)
Director Agencia o sucursal / de servicio al cliente	24 horas	(De acuerdo a la Agencia o Sucursal)
Línea Ética de atención SIPLAFT / CO / SO / DDHH	24 horas	313 423 56 21
PBX	Atención de Lunes a viernes 08:00 am – 05:30 pm Sábados 08:00 am a 12:00 m.	(De acuerdo a la Agencia o Sucursal)

✓ **Atención virtual**

Página Web	www.seguridadnapoles.com
Correo electrónico casa Matriz	contacto@seguridadnapoles.com
Correo electrónico casa Matriz	recepcion@seguridadnapolesltda.com
Servicio al cliente	servicioalcliente@seguridadnapolesltda.com
Comité de ética	comitedeetica@seguridadnapolesltda.com