	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: GO-PR-07
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE PQRS</b>	VERSIÓN: 04
		FECHA: 30/08/2021

## 1. OBJETIVO.


Definir el proceso general para la atención a las partes interesadas, reflejando las políticas, procedimientos y controles adoptados para procurar la debida atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes sugerencias y felicitaciones expresadas, estableciendo los mecanismos para suministrar la información adecuada con el fin de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas

## 2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica para la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones de todas las partes interesadas de LATAMSEC SECURITY LTDA., en relación con la prestación del servicio, el desempeño general de la Organización, las no conformidades potenciales y reales con la Norma 18788:2018 por parte de los individuos, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los derechos humanos.

## 3. VOCABULARIO.

- ✓ **Cliente:** Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios ofrecidos por LATAMSEC SECURITY LTDA., amparados en un acuerdo contractual y a cambio del pago que por lo ofrecido se acuerde.
- ✓ **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.
- ✓ **Queja:** Reporte de una no conformidad manifestada por el cliente frente al cumplimiento de requisitos contractuales en la prestación del servicio.
- ✓ **Petición:** Solicitud directa del cliente frente algún requerimiento específico. Sin ser queja.
- ✓ **Reclamo:** Reporte de una no conformidad por parte del cliente en la prestación del servicio donde requiera de una reposición económica o material.
- ✓ **Felicitación:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por la Empresa
- ✓ **Siniestro:** Pérdida importante que sufren las personas, organizaciones o las propiedades y que al presentarse alteran su normal funcionamiento.
- ✓ **Usuario:** Persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos.
- ✓ **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

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: GO-PR-07
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE PQRS</b>	VERSIÓN: 04
		FECHA: 30/08/2021

#### **4. GENERALIDADES**

##### **4.1. RESPONSABILIDADES**

El desarrollo y aplicación de este procedimiento será responsabilidad de:

La Dirección de Operaciones, para la atención de las PQRS presentados por el Cliente.

La Dirección de Gestión Humana, para la atención de las PQRS por parte de los Colaboradores.

La Dirección de Sistemas de Gestión coordinara la atención de las PQRS de los clientes y otras partes interesadas relacionadas con el desempeño en seguridad y salud en el trabajo y/o ambiental.

El procedimiento esta publicado en la página web de la organización <http://latamsecsecurity.com/>


Las PQRS que se presenten, deben ser analizados y contestados a las partes interesadas dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguientes a su presentación; la respuesta deberá proporcionarse en un término no mayor a diez (10) días hábiles, que podrán prorrogarse hasta por veinte (20) días hábiles adicionales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en atención a circunstancias de verificación, validación y soporte que lo haga necesario, por tanto dentro de este tiempo se debe dar la respuesta formal a la queja o reclamo presentado por la parte interesada.

##### **4.1 SEGUIMIENTO AL CLIENTE EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

LATAMSEC SECURITY LTDA, planifica y presta el servicio de vigilancia y seguridad privada a partir del análisis de las necesidades del cliente y de la evaluación de las vulnerabilidades de los puestos donde se presta el servicio. Realiza verificación permanente de la prestación del servicio a través de los controles operativos y analiza la información pertinente para el planteamiento de acciones y estrategias que le permiten mejorar y optimizar continuamente le eficacia en la prestación del servicio.

Se realizan visitas de seguimiento al cliente, en las cuales se conocen las necesidades del cliente y los requerimientos puntuales que pueda tener en relación con la prestación del servicio, se informa sobre las vulnerabilidades del puesto y se tratan los temas que sean necesarios, dejando registro en el formato GO-FO-05 Visita Estado del Servicio.

Semestralmente, se realiza la Encuesta Satisfacción del Cliente GC-FO-06, a fin de conocer el grado de satisfacción del cliente con el servicio y determinar las acciones tendientes a mejorar continuamente.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: GO-PR-07
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE PQRS</b>	VERSIÓN: 04
		FECHA: 30/08/2021

## 4.2 PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la circular externa No. 001 del 13 de Enero de 2011 de la Superintendencia de Vigilancia, por medio de la cual se le permita al usuario una directa interlocución y que garantice una verificación e investigación pronta de las quejas e inconformidades que el mismo pudiese tener en relación con la calidad y oportunidad en la prestación del servicio. LATAMSEC SECURITY LTDA., ha establecido el siguiente conducto para la pronta atención de las inquietudes y reclamos de sus usuarios.


### Obligaciones del usuario:

- El usuario debe presentar peticiones respetuosas, aportando información completa y concreta, en donde indique los datos básicos, necesarios para el trámite de su requerimiento.
- El usuario debe informar las gestiones que ha realizado para el trámite de su requerimiento, con relato de los hechos de forma cronológica y espacial, entidades y organismos a los que ha acudido, las respuestas que ha obtenido y anexar la documentación que sustente su petición.

### Obligaciones de LATAMSEC SECURITY LTDA:

La empresa cumple con las siguientes obligaciones:


- Dispone de una línea de atención al cliente disponible las 24 horas del día los siete días de la semana por medio del correo electrónico [info@latamsecsecurity.com](mailto:info@latamsecsecurity.com)
- El Director de operaciones y/o Asesor Jurídico, atenderá al usuario con amabilidad y oportunidad; lo escuchará con atención y sin interrumpirlo, exhortándolo a que exponga sin presiones lo que quiere manifestar.
- Para evitar demoras, se solicita al usuario, los datos correspondientes a la materialidad de la queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia, etc.
- Para mejor ilustración procederá a registrar, la fecha, hora, nombre del usuario, documento de identidad, dirección, teléfono, celular, correo electrónico y precisar, datos que permitan identificar la ocurrencia de los hechos (lugares, fechas, nombres de funcionarios, elementos materiales de prueba, etc.).
- Se indica al usuario, en los casos en que LATAMSEC SECURITY no sea competente para atender su asunto, cuál es la autoridad que posee capacidad material para absolverlo. En ese sentido se informan los puntos de contacto que correspondan.
- Si el caso es de conocimiento de autoridades judiciales, de fiscalización o de control, LATAMSEC SECURITY, no puede interferir, ni paralizar las actuaciones de dichos entes, no obstante dependiendo de la importancia del caso, se decidirá si se asume o no el conocimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: GO-PR-07
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE PQRS</b>	VERSIÓN: 04
		FECHA: 30/08/2021

- LATAMSEC SECURITY es autónoma para tramitar el requerimiento. Para ello lo analizará y evaluará, y si el caso lo amerita determinará las acciones que correspondan; a manera de ejemplo: ampliación del requerimiento, traslado y/o solicitud de información a entidades involucradas, recepción de aclaraciones o explicaciones, visitas de inspección.
- Finalmente, debe informarse al usuario, el resultado final de las actuaciones de LATAMSEC SECURITY.


El conducto regular establecido pretende dar una pronta respuesta a cualquier PQR, dependiendo de su complejidad se establecen los siguientes niveles:

MANEJO DE PQRS				
NIVEL	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO	RESPONSABLE	TIEMPO DE RESPUESTA
1	Queja menor	Uniforme incompleto	Gestión Humana	1-2 días
		Queja del Guarda hacia el personal administrativo	Según la novedad que reporte el Guarda	
		Queja de cualquier trabajador administrativo (entre áreas)	Según la novedad que reporte el trabajador	
		Fallas en las novedades de nómina y seguridad social (descuentos errados de ausencias, incapacidades, no pagos de tiempo suplementario, inconsistencias en aportes a seguridad social)	Contabilidad, Gestión Humana	
		Demoras en las solicitudes efectuadas de los trabajadores administrativos a mesa de ayuda	Dirección de Operaciones	
2	Queja de Servicio	Queja del Guarda hacia el cliente	Comercial, Operaciones, Gestión Integral, Gestión Humana	2-3 días
		Saludo Inapropiado, fallas en la supervisión	Operaciones	
		Fallas en la tecnología del servicio	Medios tecnológicos	
		Inconsistencias en la facturación	Contabilidad	
		Fallas en procesos de capacitación, inducción o entrenamiento	Operaciones, Gestión Integral, Gestión Humana	
3	Queja Mayor	Incumplimiento de protocolos de Ingreso	Operaciones	3-8 días
		Incumplimiento al contrato	Operaciones, Comercial, Gerencia	
		Solicitud de cancelación de contrato	Operaciones, Comercial, Gerencia, Gestión Humana	
		Demoras, retrasos o no cumplimiento de solicitudes hacia los clientes	Gestión Integral y el área a la cual se reporta la novedad	
4	Novedad Grave	Intento de intrusión, hurto	Operaciones	Depende de la complejidad (si también este tipo de novedad requiere repuesta a entes gubernamentales)
		Comunicados sancionatorios de los entes gubernamentales	Operaciones, Gerencia, Gestión Humana, Gestión Integral	


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: GO-PR-07
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE PQRS</b>	VERSIÓN: 04
		FECHA: 30/08/2021

## 5. DESCRIPCION.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	<p><b>Recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.</b> La Empresa, ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:</p> <p><b>Buzones físicos:</b> Se dispone del formato de registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones GO-FO-27 en los buzones de sugerencias ubicados en la oficina, con el fin de ser diligenciado por el usuario.</p> <p>Si un receptor recibe una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación de manera Presencial, por Teléfono o por Correo Electrónico, la deberá reportar en el Buzón Físico</p> <p><b>Buzón digital:</b> Se dispone del correo <a href="mailto:info@latamsecsecurity.com">info@latamsecsecurity.com</a> el cual puede ser accedido a través de la página web de la Empresa por los visitantes de la página. El usuario diligencia los campos correspondientes y al guardar su petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, se envía automáticamente un correo al Responsable de este proceso</p> <p>En caso de no disponer de acceso a internet, diligenciará el formato registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y lo depositará en la respectiva urna.</p> <p>Cada ocho (8) días, la asistente de gestión humana retirará de los buzones el Formato de registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y deposita la información encontrada en el consolidado Base de datos PQRSF GO-RG-05 para su respectivo seguimiento.</p> <p>Cuando se reciba las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones por el buzón digital, el Coordinador HSEQ, los relaciona en la Base de datos PQRSF GO-RG-05</p>	<p>Director Jurídico.</p> <p>Asistente de Gestión Humana.</p>	<p>Registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones GO-FO-27</p> <p>Base de datos PQRSF GO-RG-16</p>


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: GO-PR-07
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE PQRS</b>	VERSIÓN: 04
		FECHA: 30/08/2021

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2.	<p><b>Línea de delación definida.</b> El mecanismo para el desarrollo de presuntas violaciones a derechos humanos se realiza por medio del correo <a href="mailto:yodelato@latamsecsecurity.com">yodelato@latamsecsecurity.com</a> para que garantice la confidencialidad, privacidad y las disposiciones en la investigación para cooperar con los mecanismos oficiales de investigación externa e interna, por medio de este correo. Se maneja la prevención de la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.</p>	Dirección Administrativa	Base de datos PQRSF GO-FO-16
3.	<p><b>Etapas jerárquicas.</b> Algunas PQRS se atienden basados en diferentes niveles y escalas, horizontales y verticales, así como en jerarquías de atención y repuesta.</p> <p>En los casos en que la PQRS tenga que ver con una instancia relativa a la operación, prestación del servicio o fallas en la atención de novedades el responsable de la recepción de la PQRS, remitirá la información a la Dirección de operaciones para su debida solución</p> <p>Si la PQRS es relativa a violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley se realizará comités entre Operaciones, SIG, Gestión Humana, del mismo modo comunicará al denunciado cuando corresponda de acuerdo con autoridad competente, se apliquen las sanciones o se realicen las medidas de recuperación o mitigación del daño. Si ese fuera el caso, elaborará un informe que puede ser como resultado de la investigación de la PQRS, así mismo llevara un control de cada caso para su registro y seguimiento.</p> <p>Cuando la afectación o infracción no es de gran magnitud y puede ser resuelta por la dependencia a la que es alusión la PQRS, el responsables del proceso emitirá su PQRS e instruirá las medidas y acciones correspondientes de acuerdo sus conocimiento y disciplinario correspondiente y /o al marco legal de su competencia</p> <p>Para cada tratamiento de PQRS se deberá proteger a los individuos que presentan las PQRS, previniendo la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.</p>	Director GI  Gerencia General.  Director Operaciones  Gestión Humana	NA

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: GO-PR-07
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE PQRS</b>	VERSIÓN: 04
		FECHA: 30/08/2021


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
4.	<p><b>Registro del PQRSF.</b> Se registra la queja en la base de datos seguimiento PQRS GO-FO-16, donde se tienen los datos principales (resumen y causa de la queja, fechas de: recibo, respuesta, resultado del seguimiento).</p> <p>En caso de que se reciba la queja, reclamo o petición de forma verbal se registra en el formato Formato de registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones GO-FO-27.</p>	<p>Director Jurídico.</p> <p>Asistente de Gestión Humana.</p>	<p>Base de datos PQRSF GO-FO-16</p>
5.	<p><b>Análisis de PQRSF.</b> Se analiza la queja para determinar la gestión a realizar y proyectar la respuesta al cliente.</p> <p>Cuando las PQRSF implican 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 para que sean analizadas, atendidas y contestadas dentro del plazo establecido de recibida la PQRS a la parte interesada pertinente. Igualmente, se les envían las felicitaciones.</p> <p>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>	<p>Director Jurídico.</p> <p>Asistente de Gestión Humana.</p> <p>Gerencial General</p>	<p>Base de datos PQRSF GO-FO-16</p>
6.	<p><b>Investigación.</b> 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, prevención de intimidación, protección a los individuos que presenten las PQRS, a testigos, y demás pruebas que se requieran, recopilación de otros documentos (facturas, inventarios, otros).</p> <p>Establecer las etapas jerárquicas según la queja presentada.</p> <p><b>Nota 1:</b> Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos o peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado.</p>	<p>Director Jurídico.</p> <p>Dirección de operaciones.</p> <p>Gerencial General</p>	<p>Base de datos PQRSF GO-FO-16</p>



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: GO-PR-07
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE PQRS</b>	VERSIÓN: 04
		FECHA: 30/08/2021

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<b>Nota 2:</b> Cuando se presenten PQRS donde se requiera comunicación con las entidades judiciales siempre se debe Cooperar con los mecanismos oficiales de investigación externa. Prevenir la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección en evidencia, Proteger a los individuos que presentan una queja de buena fe contra la retaliación		
7.	<b>Definición de respuesta al cliente.</b> De acuerdo con los requisitos contractuales, el análisis del requerimiento o queja, etapas jerárquicas, la investigación y demás información, se proyecta la respuesta de la queja de la parte interesada.	Director Jurídico. Líderes de proceso	Base de datos PQRSF GO-FO-16
8.	<b>Envío respuesta al cliente.</b> Una vez definida la respuesta se le comunica formalmente al cliente dentro de los diez días hábiles siguientes a la presentación de la queja.  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.	Director Jurídico. Director de Operaciones Director Comercial	SIN
9.	<b>Seguimiento a la respuesta presentada al cliente.</b> Se mantiene retroalimentación con el cliente a fin de establecer la aceptación de la respuesta presentada.	Director Jurídico. Director de Operaciones Director Comercial	SIN
9.	<b>Seguimiento y Registro de la información en la base de datos.</b> 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.	Director Jurídico. Director de Operaciones Director Comercial	Base de datos PQRSF GO-FO-16
10.	<b>Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</b> 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.	Director Jurídico. Director de Operaciones Director Comercial	Matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora GI-FO-02



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: GO-PR-07
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE PQRS</b>	VERSIÓN: 04
		FECHA: 30/08/2021

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE DOCUMENTO/FORMATO</b>	<b>VERSION</b>
GO-FO-27	REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	V:01
GO-FO-16	SEGUIMIENTO PQRS	V:02
GI-FO-02	SOLICITUD ACCIÓN DE MEJORA	V:01

## 7. HISTORIA DE CAMBIOS

<b>CODIGO/ Versión</b>	<b>NOMBRE DOCUMENTO/FORMATO</b>	<b>DETALLE CAMBIO</b>
V:01	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	INICIO
V:02	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE PQRS	Se cambia los responsables, nombre del procedimiento lineamientos.
V03	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE PQRS	Se definen responsables, se actualiza metodología.
V04	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE PQRS	Se define responsables, correo de atención a PQRS.

<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Director Gestión Integral	Director de Operaciones	Gerente General
Jorge Gil Sierra	Omar Alfonso Rojas	Cesar Rodríguez