

	GUIAS DE TRABAJO QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES O SUGERENCIAS	CODIGO GT/002	VERSIÓN 05	Página 1 de 8
				2020/03/05

Por ser una empresa prestadora de servicios de vigilancia y seguridad privada, es necesario que la organización recepcione, registre, solucione y haga seguimiento a las quejas, reclamos, peticiones o sugerencias presentadas.

La presente Guía de Trabajo tiene como objeto establecer las condiciones necesarias para gestionar las quejas, reclamos, peticiones y analizar las sugerencias que se generan por las partes interesadas (de ahora en adelante remitentes), que puedan afectar la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada que la organización brinda, en cualquier modalidad autorizada por la **SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**; donde se establece como meta dar respuesta a las mismas teniendo en cuenta que:

1. **PETICIÓN:** es toda solicitud que puede hacer el cliente acerca del producto o servicio que adquiere para que se tenga en cuenta y ejecute por parte de la empresa y puede hacerlo de forma anticipada, inmediata o posterior a la adquisición del servicio. El tiempo de respuesta será en línea de acuerdo al requerimiento del cliente.
2. **QUEJA:** es la manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula el cliente con relación a la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio de venta o postventa. La queja es una valiosa oportunidad para tomar contacto con el cliente y evaluar el servicio. El tiempo de respuesta será en línea de acuerdo al requerimiento del cliente.
3. **RECLAMO:** es la solicitud de revisión a la compañía, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la atención inoportuna de una venta o servicio. El tiempo de respuesta será en línea de acuerdo al requerimiento del cliente.
4. **SUGERENCIA:** entiéndase como consejo o recomendación, que realiza el cliente o usuario a la empresa con el fin de optimizar el servicio. El tiempo de respuesta será en línea de acuerdo al requerimiento del cliente.

Nota: Cuando se requiera realizar un proceso de investigación el tiempo de respuesta se dará en un término máximo de cinco días hábiles.

	GUIAS DE TRABAJO QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES O SUGERENCIAS	CODIGO GT/002	VERSIÓN 05	Página 2 de 8
				2020/03/05

Si la queja o reclamo tuviese un impacto financiero, la respuesta definitiva al remitente será aprobada por el Representante Legal de SERVISIÓN DE COLOMBIA & CIA LTDA y teniendo en cuenta las disposiciones de la Guía de trabajo GT/004 Control financiero

Las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias serán recibidas de manera escrita por la persona responsable de Servicio al cliente, al correo corporativo servicliente@servisiondecolombia.com, a los números telefónicos 2697473 ext. 210 o 3208457532, en físico a la dirección de la sede principal carrera 31 # 25 a - 79 o por la Página WEB, opción contáctenos.

Todas las actividades descritas en la presente guía de trabajo se encaminarán a:

1. La cooperación con los mecanismos oficiales de investigación externa.
2. Prevenir la intimidación de testigos o inhibición de recolección de evidencia.
3. Proteger contra la retaliación.
4. Tomar medidas de prevención a cualquier repetición de materialización de riesgos y prevenir futuros.

ACTIVIDADES PARA GESTIONAR LAS QUEJAS Y/O RECLAMOS

La atención de quejas y/o reclamos que se generen en el desarrollo del objeto social, serán direccionadas al responsable de Servicio al Cliente dejando registro en el formato establecido para tal fin, quien las analizará y dado el caso solicitará los soportes para dar una respuesta clara y oportuna, dichos soportes serán requeridos al departamento involucrado en la queja o reclamo.

Cuando la queja requiera investigación o tratamiento que tome un tiempo mayor al establecido por la organización para darle respuesta, el responsable de servicio al cliente emitirá un comunicado por escrito al remitente, haciendo referencia al número consecutivo con el cual se identificará para trazabilidad, informándole que el mismo se encuentra en proceso de investigación para poder darle una respuesta con los resultados de la misma.

Para todos los casos se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Se realizará un análisis de causalidad sobre el origen de la queja.

	GUIAS DE TRABAJO QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES O SUGERENCIAS	CODIGO GT/002	VERSIÓN 05	Página 3 de 8
				2020/03/05

2. Se generarán acciones que permitan evitar futuros riesgos relacionados y corregir las acciones que se hayan materializado en la queja.
3. Se comunicará en la respuesta todas las recomendaciones de mejora tanto externas como internas, así como se darán a conocer las medidas disciplinarias tomadas para la infracción.
4. Cuando la queja o reclamo se refiera a la violación de un derecho humano, un acto criminal o un peligro inminente, se hará gestión de esta de manera inmediata, reportando a las autoridades competentes dejando soporte de la documentación respaldo del reporte y generando la anotación den el Formato F/023/SV.

ACTIVIDADES PARA LA RECEPCION DE PETICIONES Y/O SUGERENCIAS

Cuando se recibe una petición o sugerencia, la responsable de servicio al cliente junto con el líder del proceso sobre el cual recae la solicitud, analizarán su viabilidad y presentará propuesta formal para su implementación a la alta dirección, quienes determinarán las acciones a seguir en caso de ser aprobadas.

Para las peticiones se dará respuesta formal al remitente dejando registro de toda la actividad en el formato F/023/SV.

Para las sugerencias se dejará registro de toda la actividad en el formato, incluyendo en la casilla de Notas los resultados de las decisiones de la alta dirección en cuanto a la viabilidad de su implementación.

PARTES INTERESADAS INTERNAS

Como principio, cualquier colaborador de SERVISIÓN DE COLOMBIA & CIA LTDA. tiene derecho a realizar cualquier Petición, queja o reclamo utilizando inicialmente el conducto regular sobre el área que quiere impactar; por lo tanto, tiene comunicación directa vía telefónica o presencial con los líderes de proceso para establecer comunicación.

Cuando el colaborador considere que su PQR debe ser interpuesta a una persona independiente del proceso sobre el cual tiene la inconformidad, puede la misma ser

	GUIAS DE TRABAJO QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES O SUGERENCIAS	CODIGO GT/002	VERSIÓN 05	Página 4 de 8
				2020/03/05

dirigida a la encargada Servicio al cliente de manera presencial o por correo electrónico a servicliente@servisiondecolombia.com quien atenderá la solicitud buscando vías de solución de la siguiente manera:

- Realizar un seguimiento al caso puntual, escuchando las versiones tanto del colaborador como del área sobre la cual recae la responsabilidad y áreas de control (Gerencias, control interno, calidad o HSE, entre otras) para realizar un comparativo frente el deber ser.
- Verificar toma de decisiones con áreas líderes (Gerencias, control interno, propias de cliente interno u otras).
- Dar una respuesta al colaborador, en respuesta al correo electrónico o de manera física, indicándole plan de acción por parte de área por el cual se vio afectado o brindando las explicaciones pertinentes para que él entienda el motivo por el cual se dio la situación.
- Si colaborador desea interponer una PQR de manera anónima, se le brindará un canal de comunicación por vía telefónica, donde podrá comunicarse con la encargada de servicio al cliente y se le solicitará la información mínima para dar respuesta a la situación: Punto de trabajo, hechos, frecuencia, etc.

Para evitar represalias, en concordancia con la política del delator, la responsable de servicio al cliente podrá realizar una o varias de las siguientes medidas teniendo en cuenta lo dispuesto en el código de ética de la organización:

- Solicitar reasignación del colaborador al área operativa en caso de ser un colaborador operativo, o al Gerente Administrativo en caso de ser un colaborador Administrativo.
- Solicitar autorización del colaborador autorización para tratar el caso puntual con terceros.
- Adoptar cualquier otra medida particular que se pueda ejecutar sobre el caso puntual.

Toda vez que el colaborador necesite denunciar una represalia por un hecho particular o ha cooperado con una auditoría o investigación, se enviará al comité de convivencia laboral, comité de ética, al correo de control interno dparada@servisiondecolombia.com por intermedio de la responsable de servicio al

	GUIAS DE TRABAJO QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES O SUGERENCIAS	CODIGO GT/002	VERSIÓN 05	Página 5 de 8
				2020/03/05

cliente o diligenciando el formulario enviando el reporte de la situación por el canal de transparencia dispuesto en la página web de la organización..

La totalidad del personal que tenga acceso a alguna PQR debe guardar especial reserva de la información, teniendo en cuenta comunicar las acciones que se han decidido tomar para la no repetición de acciones que generaron la PQR.

La responsable de servicio al cliente llevará un registro en el formato **REGISTRO DE PQR DE CLIENTE INTERNO F/049/SV**, el cual permitirá realizar trazabilidad de los casos abiertos o cerrados y generar estadísticamente procesos de trabajo de mayor incidencia; así como el registro de las actividades realizadas particularmente en cada caso.

Cuando el colaborador desee interponer una PQR siguiendo inicialmente el conducto regular, comunicando el caso al líder del proceso; éste último deberá retroalimentar a la encargada de servicio al cliente, no solo para llevar la estadística anteriormente mencionada, sino también para realizar trazabilidad de réplica a la situación.

Para todos los casos las respuestas a las quejas incluirán las recomendaciones pertinentes para que el suceso no se repita.

ACTIVIDADES PARA GESTIONAR PQRS RELACIONADOS CON PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

a. Consultas

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en SERVISIÓN DE COLOMBIA & CIA LTDA, quien suministrará toda la información contenida en los archivos individuales o que esté vinculada con la identificación del titular.

SERVISIÓN DE COLOMBIA & CIA LTDA garantizará la atención a las solicitudes de consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles, a partir de fecha de radicación.

	GUIAS DE TRABAJO QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES O SUGERENCIAS	CODIGO GT/002	VERSIÓN 05	Página 6 de 8
				2020/03/05

b. Reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en las bases de datos debe ser sujeta a corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante SERVISIÓN DE COLOMBIA & CIA LTDA, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- Se formulará en el contacto dispuesto para ello en la presente política o mediante comunicación escrita dirigida al departamento de Servicio al Cliente. Si el reclamo resultare incompleto, se tomará contacto con el titular en un máximo de 8 días hábiles y se requerirá la información que se requiera. En todo caso si trascurrieran 2 meses desde la fecha del requerimiento por parte de la empresa sin que el solicitante presente la información, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Se etiquetará para todos los casos, cada uno con la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo en el formato F/023/SV. La etiqueta se mantendrá hasta que se haya tomado una decisión resolutoria frente al caso.
- El término máximo para atender el reclamo será de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo; en caso en que no se pudiese dar una respuesta decisoria para el caso se emitirá un comunicado con las razones que han demorado la respuesta, y la nueva fecha de atención de la reclamación que en ningún caso excederá el término de 8 días hábiles.

c. Peticiones

Teniendo en cuenta los derechos de los titulares de los datos personales se ha generado el siguiente esquema de trabajo para la llegada de una solicitud relacionada:

- Petición de Actualización y Rectificación

SERVISIÓN DE COLOMBIA & CIA LTDA, rectificará y actualizará a solicitud del titular o por necesidades del desarrollo del objeto social de la organización, la información del titular que resulte ser incompleta, inexacta o requiera actualización periódica, para lo cual se tendrá en cuenta lo siguiente:

	GUIAS DE TRABAJO QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES O SUGERENCIAS	CODIGO GT/002	VERSIÓN 05	Página 7 de 8
				2020/03/05

El titular deberá allegar la solicitud a correo electrónico, anteriormente estipulado o en medio físico dirigido al departamento de servicio al cliente, indicando la actualización o rectificación a realizar, aportando la documentación soporte que sustente la modificación.

En caso de ser colaborador realizara los cambios de sus datos personales por medio de la intranet corporativa en el módulo de servicios al personal (intranet.servisiondecolombia.com).

- Petición de Supresión de Datos y/o Revocación de la Autorización

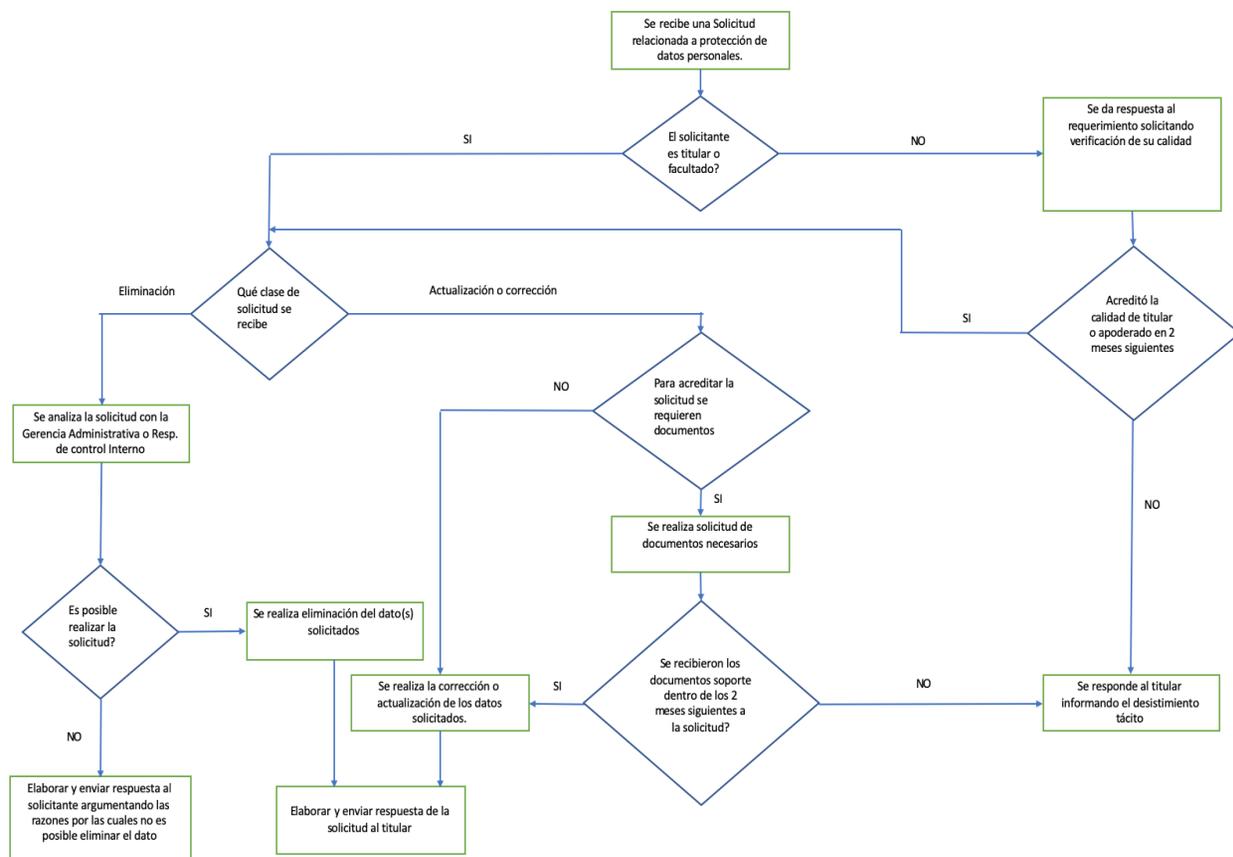
El titular de la base de datos tiene derecho de solicitar a SERVISIÓN DE COLOMBIA & CIA LTDA, su supresión y/o revocatoria en cualquiera de los siguientes eventos:

- Cuando el titular considere que los datos no están siendo tratados conforme a lo establecido en la política, a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad por la cual fueron recolectados
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines con que fueron recolectados.

La supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal, de acuerdo a lo solicitado por el titular de los registros. Sin embargo este derecho no es absoluto y en consecuencia SERVISIÓN DE COLOMBIA & CIA LTDA, puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos
- La eliminación de los datos, obstaculice actuaciones judiciales o administrativas, vinculadas a obligaciones fiscales, de investigación o persecución de delitos, o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una función en interés público o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

Para estas decisiones se deberá tener aprobación de la Gerencia Administrativa o Control Interno.



Coordinación de Calidad Coordinador HSE	Resp. De control Interno	Alta Dirección
Elaboró	Revisó	Aprobó