

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                |          |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------|------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS | CÓDIGO:  | GSC-PR-002 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                | VERSIÓN: | 8          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                | FECHA:   | 7/10/2024  |
| <b>OBJETIVO:</b> Establecer las actividades necesarias para garantizar el adecuado tramite a las peticiones, quejas, reclamos y/o delaciones presentados por los clientes.<br>Determinar los pasos a realizar para identificar y controlar las peticiones, quejas, reclamos del cliente, tomando y delegando responsabilidades para generar acciones que permitan mejorar la calidad del servicio y la atención a otras partes interesadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                |          |            |
| <b>ALCANCE:</b> Este procedimiento aplica a todos los procesos responsables de la prestación de los servicios, para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones, presentados por las partes interesadas internas y externas (incluidos los clientes y otras partes afectadas) en relación con la prestación del servicio, el desempeño general de la Organización, las no conformidades potenciales y reales con la Norma 18788:2015 por parte de los individuos, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los derechos humanos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                |          |            |
| <b>RESPONSABLE TRATAMIENTO DE PQRS:</b> LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE<br><b>RESPONSABLE DE TRATAMIENTO DE DELACIONES RELACIONADAS CON PRESUNTAS VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS:</b> COORDINADOR DE GESTIÓN HUMANA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                |          |            |
| <b>DEFINICIONES:</b><br><b>CONFORMIDAD:</b> Cumplimiento de un requisito<br><b>NO CONFORMIDAD:</b> Incumplimiento de un Requisito<br><b>DELACIÓN:</b> Acusación, denuncia, aviso confidencial, que se da a la autoridad de un hecho delictivo<br><b>FELICITACIÓN:</b> Manifestación de la satisfacción expresada por una persona respecto a la conformidad de la prestación del servicio.<br><b>INVESTIGACIÓN:</b> 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.<br><b>REQUISITO:</b> Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.<br><b>SALIDAS:</b> Resultado de un proceso<br><b>SERVICIO:</b> Salida de una Organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. (Los elementos dominantes de un servicio son generalmente intangibles)<br><b>SALIDA O SERVICIO NO CONFORMES:</b> Producto o Servicio que no cumple las especificaciones y es detectada internamente por la empresa y no por el cliente o parte interesada.<br><b>PARTE INTERESADA:</b> Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad<br><b>PETICIÓN:</b> Es el derecho o requerimiento que tiene toda persona o cliente para realizar una solicitud a los servicios que se prestan.<br><b>QUEJA:</b> Es una inconformidad o insatisfacción que presenta una persona o cliente relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte del personal.<br><b>RECLAMO:</b> Es el incumplimiento contractual de un requisito del servicio prestado o contratado. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo. |                                                |          |            |
| <b>ETAPA JERARQUICA:</b><br>• En los casos en que la PQRS o delaciones tengan 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 Líder de Servicio al Cliente para su debida solución.<br>• Este procedimiento tiene en cuenta las partes interesadas internas y externas (incluyendo los clientes y otras partes afectadas) en relación con la prestación del servicio, el desempeño general de la Organización, las no conformidades potenciales y reales por parte de los individuos, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los derechos humanos.<br>• La organización tiene en cuenta las necesidades del cliente 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 la eficacia en la prestación del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                |          |            |
| <b>VIOLACIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS, AGRESIONES, EVENTOS PERTURBADORES O INDESEABLES:</b><br>• Para el caso de delaciones se mantiene confidencialidad y privacidad de acuerdo a la política del delator establecida por la organización<br>• Si el caso es de conocimiento de autoridades judiciales, de fiscalización o de control, la organización, 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.<br>• Si la PQRS o delación es relacionada a presuntas violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley; el responsable del tratamiento el Psicólogo de Gestión Humana una vez revisado el caso recibido, convocará de manera prioritaria al <b>comité ético</b> , el cual se encuentra conformado por la Gerencia, Líder SIG, el Psicólogo de Gestión Humana y de requerirse la presencia del Director de Operaciones también se convocará, en dicho comité se expondrá el caso y se iniciara el proceso investigativo el cual puede incluir citación del individuo que presenta el reporte, de los testigos siempre previniendo la intimidación y propiciando la protección de los individuos que presentan el reporte de buena fe contra cualquier tipo de retaliación.<br>• Como parte del <b>comité ético</b> se hará revisión del material probatorio existente, se identifica la causa raíz y se toman las medidas correctivas y preventivas que permitan un adecuado tratamiento del caso.<br>• Como resultado se elabora un informe así mismo se llevara un control de cada caso para su registro y seguimiento<br>• Si el reporte lo amerita se remitirá comunicado a la autoridad competente que corresponda para que realicen el tratamiento del caso y se le aportará toda la información y material probatorio con el que se cuente.                      |                                                |          |            |
| <b>ANÁLISIS DE PQRS O DELACIONES:</b><br>La Líder de servicio al cliente analiza la PQRS con el fin de determinar el tratamiento a realizar y proyectar la respuesta al cliente.<br><br>Cuando las PQRS están relacionadas con decisiones gerenciales, se tiene la participación directa de la Gerencia en el análisis, para establecer las acciones a seguir.<br><br>Una vez la Líder de servicio al cliente clasifica la PQRS de requerirse apoyo de los líderes de proceso son remitidas para que sean analizadas, atendidas y contestadas dentro del plazo establecido de recibida la PQRS a la parte interesada pertinente.<br><br>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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                |          |            |
| <b>INVESTIGACIÓN DE PQRS O DELACIONES:</b><br>Posterior al análisis de la PQRS el <b>comité ético</b> determina si se requiere realizar una 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, protección a testigos, y demás pruebas que se requieran, recopilación de documentación.<br><br>Cuando se presenten PQRS o delaciones 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                |          |            |
| <b>PROYECCIÓN DE RESPUESTA:</b><br>Teniendo en cuenta los acuerdos contractuales, el análisis del requerimiento o queja, etapas jerárquicas, la investigación y demás información, se proyecta la respuesta de la PQRS o delación a la parte interesada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                |          |            |
| <b>ENVIO DE RESPUESTA:</b><br>Una vez definida la respuesta, por medio de comunicación formal se le remite al cliente y/o parte interesada dentro de los diez días hábiles siguientes a la presentación de la PQRS.<br><br>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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                |          |            |
| <b>SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA PROPORCIONADA.:</b><br>Se mantiene retroalimentación con el cliente y/o parte interesada a fin de establecer la aceptación de la respuesta presentada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                |          |            |
| <b>COMUNICACIÓN:</b><br>El tratamiento que se proporcione durante el proceso de recepción, investigación, análisis y respuesta se debe retroalimentar a las partes interesadas incluidos los clientes cuando aplique, de tal manera que se garantice la satisfacción del peticionario, es importante tener en cuenta que para el caso de las delaciones se comunicará únicamente la información pertinente garantizando la confidencialidad del proceso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                |          |            |
| <b>PUBLICACIÓN:</b><br>El presente procedimiento es de conocimiento general para todas las partes interesadas pertinentes para la organización (internas y externas), se encuentra publicado en la página web de la organización y es de acceso y consulta permanente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                |          |            |

|                                                                                   |                                                |          |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS | CÓDIGO:  | GSC-PR-002 |
|                                                                                   |                                                | VERSIÓN: | 8          |
|                                                                                   |                                                | FECHA:   | 7/10/2024  |

LINEA DE ATENCIÓN DEFINIDA:

El mecanismo para el desarrollo de presuntas violaciones a derechos humanos se realiza por medio del correo [lineaeticasecancol@gmail.com](mailto:lineaeticasecancol@gmail.com) el cual garantiza la confidencialidad, privacidad y las disposiciones en la investigación para cooperar con los mecanismos oficiales de investigación externa e interna, así mismo se previene la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.

Así mismo la atención de presuntas violaciones a los derechos humanos se procederá convocando al comité de ética de la organización y el tratamiento se realizará de acuerdo a lo decidido por dicho comité.

| DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FLUJOGRAMA<br>(paso a paso)                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | COMO<br>(Descripción)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | QUIEN<br>(Responsable)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | DONDE<br>(Documento)                                                                                                    |
| <div>INICIO</div> <div>Recepción de la Petición, Queja, Reclamo o delación.</div> <div><div>La queja o reclamo ya esta reportada en la plataforma?</div><div>SI</div><div>NO</div></div> <div>Clasificar de acuerdo a los criterios establecidos</div> <div>Remitir queja a área responsable</div> <div>Establecer tratamiento</div> | <div>1. Recepcionar las Peticiones, quejas, Reclamos o delaciones que se presentan por parte de los clientes o partes interesadas, por medio del formulario de PQRS de la página web o por vía correos.</div> <div>La información del formulario de PQRS de la página web entra a un repositorio que tiene lugar en un crm tercerizado. Esta información ingresa en orden de llegada y es tramitado por un community manager qué se asegura de dar gestión a los casos.</div> <div>Se pueden presentar por medio directo tanto al Coordinador de Operaciones o a la persona responsable de servicio al cliente en las visitas de rutina que se realizan, mediante llamadas o por emails.</div> <div>Si se relaciona con violación a los derechos humanos de puede realizar por medio del correo <a href="mailto:lineaeticasecancol@gmail.com">lineaeticasecancol@gmail.com</a>.</div> <div>2. Verificar si en la Plataforma ya esta reportada la petición, queja o reclamo y así mismo si el área respectiva ya le esta realizando algún tipo de tratamiento.</div> <div>Para el caso de las delaciones revisar periódicamente el correo y direccionar el caso al Psicólogo de Gestión Humana, para que este a su vez convoque al comité ético para el respectivo manejo.</div> <div>3. Si no esta reportada la petición, queja o reclamo en la Plataforma de Safety Track se procede a reportarla o subirla a la plataforma, asegurando la correcta clasificación ya sea (Petición, Queja, Reclamo o Servicio No Conforme) y teniendo en cuenta que se coloque en la descripción de la novedad los siguientes criterios:<br/>Perfil de cargo solicitado: Cuando no se cumple con el perfil establecido, tanto internamente como el solicitado por el cliente o no se cuenta con la competencia necesaria para prestar un optimo servicio. Así mismo cuando el personal no se encuentra en condiciones optimas para la Prestación del servicio.<br/>Servicio Canino: Cuando las condiciones físicas o de habilidad del canino no cumplen con los requisitos del servicio. Así mismo, cuando no se cuenta con la infraestructura necesaria en las instalaciones del cliente para la Prestación del servicio.<br/>Novedad de Personal: Incumplimiento de consignas y funciones asignadas al personal (dormido, retardo, ausencia, abuso de confianza, irrespeto a superior o compañeros etc.)<br/>Novedad de Puesto: Toda novedad que se presenten en las instalaciones del cliente o en sus alrededores que afecten el buen desarrollo de la Prestación del servicio o que pongan en riesgo la Operación.<br/>Novedad de Equipos, Elementos de Apoyo o Medios Tecnológicos: Daño, Ausencia o falla de equipos de seguridad y elementos destinado para el apoyo a la Prestación del servicio suministrados por la empresa y por el cliente.<br/>Otros: Temas que no se puedan clasificar en las categorías anteriores<br/>Delaciones: Violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley, para este caso los reportes que se reciban por correo electrónico definido, serán tratados de manera inmediata por el psicólogo de gestión humana y el comité ético.</div> <div>4. Se envía copia al líder del proceso relacionado y a la Gerencia General.</div> <div>Para las delaciones por presuntas violaciones de los derechos humanos el psicólogo de gestión humana convoca de manera prioritaria al <b>comité de ética</b>.</div> <div>5. El líder del proceso procede a dar solución inmediata para atender el requerimiento o emitir un plan de acción para posteriormente registrar el avance en la plataforma.</div> <div>Para el caso de las delaciones por presuntas violaciones a los derechos humanos el <b>comité ético</b> define conducta a seguir, tratamiento, investigación y de requerirse informar a una autoridad competente se hará de manera inmediata y se aportará toda la información necesaria para garantizar un adecuado manejo.</div> | <div>SERVICIO AL CLIENTE/ COORDINADORES DE OPERACIONES</div> <div>SERVICIO AL CLIENTE/ COORDINADORES DE OPERACIONES</div> <div>COORDINADOR DE GESTIÓN HUMANA</div> <div>COMITÉ ÉTICO</div> <div>SERVICIO AL CLIENTE/ COORDINADORES DE OPERACIONES</div> <div>LÍDER DE PROCESO</div> <div>PSICÓLOGO GESTIÓN HUMANA</div> <div>COMITÉ DE ÉTICA</div> <div>LÍDER DE PROCESO</div> <div>PSICÓLOGO GESTIÓN HUMANA</div> <div>COMITÉ DE ÉTICA</div> | <div>N/A</div> <div>Plataforma Safety Track</div> <div>Plataforma Safety Track</div> <div>Plataforma Safety Track</div> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                        |                         |                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                                  | PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | CÓDIGO:                                                                                | GSC-PR-002              |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | VERSIÓN:                                                                               | 8                       |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | FECHA:                                                                                 | 7/10/2024               |                     |
| <div><div>Enviar comunicación al cliente</div><div>Realizar Seguimiento al Tratamiento o plan de acción establecido</div><div>Enviar comunicación al cliente o parte interesada pertinente.</div><div>Descargar información y realizar y realizar calculo del indicador</div><div>FIN</div></div> | <p>6. Todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) serán tramitadas bajo los principios de celeridad y eficacia. El término máximo para resolver y notificar la respuesta al interesado será de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a su recepción oficial.</p> <p>La organización garantiza que el 100% de los requerimientos ingresados serán sometidos a un análisis técnico y operativo. Este proceso de evaluación inicial permite:</p> <p>Categorizar la tipología del requerimiento.<br/>Identificar las áreas o puestos de vigilancia involucrados.<br/>Recopilar material probatorio (minutas, registros de video, reportes de supervisión).<br/>La organización garantiza que el 100% de los requerimientos ingresados serán sometidos a un análisis técnico y operativo. Este proceso de evaluación inicial permite:</p> <p>El área de Servicio al Cliente aplicarán un protocolo de triaje de criticidad.</p> <p>Aquellos casos que, por su naturaleza, afecten la continuidad del servicio de seguridad, impliquen riesgos inminentes para la integridad física, o vulneren la protección de activos críticos, serán catalogados como <b>"Atención Prioritaria"</b>. En estos eventos, la respuesta y las acciones correctivas se ejecutarán con premura o de forma inmediata, omitiendo el agotamiento del plazo máximo legal.</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> | SERVICIO AL CLIENTE/<br>COORDINADORES DE OPERACIONES<br><br>COORDINADOR GESTIÓN HUMANA | Correo electrónico      |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>7. Realiza el seguimiento a la queja o reclamo especificando el resultado obtenido y la percepción del clientes respecto al tratamiento dado.</p> <p>En caso de detectar insatisfacción al tratamiento dado, se le comunica a la Gerencia General para determinar las acciones que deben tomarse.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | SERVICIO AL CLIENTE/<br>COORDINADORES DE OPERACIONES                                   | Plataforma Safety Track |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>8. Enviar comunicado al cliente o parte interesada pertinente del cierre de la petición, queja, reclamo o delación.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | SERVICIO AL CLIENTE/<br>COORDINADORES DE OPERACIONES                                   | Correo electrónico      |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>9. Descargar información de la Plataforma Safety Track para calculo de indicador y estadísticas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | SERVICIO AL CLIENTE                                                                    | Plataforma Safety Track |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                        |                         |                     |
| CONTROL DE CAMBIOS Y VIGENCIA                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                        |                         |                     |
| Fecha                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Motivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Versión                                                                                | Responsable             | Cargo               |
| 12/06/2007                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Documento Inicial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | V01                                                                                    | Sonia Pereira           | Director de gestión |
| 13/03/2008                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Modificación de actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | V02                                                                                    | Sonia Pereira           | Director de gestión |
| 1/02/2017                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Modificación actividades y actualización sistema integral                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | V03                                                                                    | Orlando Marín           | Asesor SIG          |
| 12/06/2019                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Revisión y actualización de todo el documento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | V04                                                                                    | Ana Ortiz               | Líder SIG           |
| 12/08/2019                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Revisión y actualización de la descripción de algunas actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | V05                                                                                    | Verónica Guzmán         | Gerente General     |
| 14/09/2020                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Actualización por cambio de logo corporativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | V06                                                                                    | Ana Ortiz               | Líder SIG           |
| 22/06/2023                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Revisión y actualización de todo el documento incluyendo los requisitos de la norma ISO 18788:2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | V07                                                                                    | Evelyn Castillo         | Líder SIG           |
| 7/10/2024                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Revisión y actualización de todo el documento incluyendo lo relacionado con el tratamiento de las delaciones por parte del comité de ética.<br>Y la comunicación a las partes interesadas del tratamiento dado en cada caso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | V08                                                                                    | Evelyn Castillo         | Líder SIG           |