

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTO Versión: 5	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 02/07/2024
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN	Página 1 de 13

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DISTRIBUCIÓN
8/06/2012	1	Creación	Gerencia General y Gerencia de Operaciones
25/09/2012	2	Cambio de nombre y modificación para el alcance al Decreto 19 de 2012	Gerencia General y Gerencia de Operaciones
28/8/2015	3	Actualización y ajuste a las actividades realizadas por PPH Ltda., en la actualidad	Gerencia General Gerencia Comercial
18/11/2021	4	Actualización y ajuste de las comunicaciones internas y externas. Se actualiza la metodología de seguimiento de PQRSF	Gerencia General Gerencia Comercial
02/07/2024	5	Se incluye la creación de la PQRSF en el plataforma del SIGS, se amplía el concepto de partes interesadas y se actualizan los canales de comunicación y se incluyen definiciones.	Gerencia General Gerencia Comercial

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para dar tratamiento oportuno a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, peticiones y felicitaciones presentadas por los clientes ante la compañía de vigilancia PPH con el propósito de mejorar la calidad del servicio y la atención a otras partes interesadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la compañía PPH para la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones presentados por las partes interesadas internas (trabajadores) y externas (clientes u otras partes interesadas).

3. CONTROL

La Gerencia General es la responsable de controlar y velar por la aplicación del presente procedimiento.

ELABORADO 02/07/2024	REVISADO 02/07/2024	APROBADO 02/07/2024
_____ Director SIG	_____ Dir. Servicio al Cliente	_____ Gerente General

NOTA: Al imprimir el presente documento, se convierte en **COPIA NO CONTROLADA**, a menos que el Departamento de Calidad lo como **COPIA CONTROLADA**.

COPIA CONTROLADA

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS Versión: 5	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 02/07/2024
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN	Página 2 de 13

4. DEFINICIONES

- **CLIENTE:** Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios ofrecidos, amparados en un acuerdo contractual y a cambio del pago que por lo ofrecido se acuerde.
- **CLIENTE INTERNO:** Cliente interno se refiere a cualquier persona dentro de la organización que solicita o recibe un servicio, producto o información de otro departamento o individuo dentro de la misma empresa.
- **FELICITACIÓN:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por la Empresa.
- **INVESTIGACIÓN:** Indagar y examinar el origen o causas de un hecho que afecta los intereses de un cliente, a través de la recopilación de información y pruebas escritas o verbales con el fin de establecer responsabilidades y tomar las medidas correctivas.
- **PARTE INTERESADA:** Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de una Organización.
- **PETICIÓN:** Solicitud presentada por una parte interesada a fin de obtener información y/o consulta y para tener pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular.
- **RECLAMO:** Cualquier requerimiento formal que se haga por parte del cliente con ocasión del incumplimiento a los requerimientos contractuales pactados previamente: pérdidas de elementos, hurtos, etc.
- **RETROALIMENTACIÓN:** Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- **QUEJA:** Cualquier requerimiento formal que se haga ante el prestador del servicio por o con ocasión de la relación de consumo previamente establecida.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- **SIGS:** Es una plataforma de gestión diseñada para las necesidades de la compañía y parametrización del proceso comercial, talento humano, operaciones, logística, inventarios, control de gestión, SST, jurídica, nómina.
- **SINIESTRO:** Pérdida importante que sufren las personas, organizaciones o las propiedades y que al presentarse alteran su normal funcionamiento.
- **SUGERENCIA:** es algo que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a recomendación.
- **USUARIO:** Persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos.

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS Versión: 5	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 02/07/2024
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN	Página 3 de 13

5. RESPONSABILIDAD: Los integrantes de PPH LTDA responsables de la atención al cliente, deben cumplir el presente procedimiento y contar con las siguientes competencias:

- a) Comunicación abierta: Mantiene una comunicación abierta con el cliente y partes interesadas sobre las expectativas mutuas, ofrece al cliente información útil.
- b) Seguimiento: responde a las preguntas, quejas o sugerencias del cliente y partes interesadas. Mantiene al cliente actualizado sobre la situación de los trámites o asuntos.
- c) Compromiso: Se responsabiliza personalmente de subsanar, sin excusas y con prontitud, las diferentes situaciones que se presenten en relación con el servicio y que generen peticiones, quejas, sugerencias por parte del cliente.

6. METODOLOGÍA

6.1. ATENCIÓN AL CLIENTE O PARTES INTERESADAS

No	Actividad	Responsable	Registro
1	<p>Comunicación de las características del servicio en las propuestas presentadas a los clientes.</p> <p>En las cotizaciones del servicio se incluye la información clara y precisa relacionada con el alcance del servicio, la tarifa, las licencias con las que cuenta la empresa, y demás información que describe las características del servicio suministrado.</p>	<p>Gerente Comercial</p> <p>Director de servicio al cliente</p>	<p>Cotización o propuesta del servicio.</p>
2	<p>Canales de comunicación PQRSF</p> <p>Informar al cliente todos los medios y canales de comunicación necesarios para transmitir sus inquietudes, requerimientos, quejas o felicitaciones a través de los siguientes canales (correos, teléfonos, etc.).</p> <p>Al inicio del contrato se entrega al cliente el directorio de PPH para la comunicación de sus inquietudes y se actualiza de acuerdo con los cambios que se presenten.</p>	<p>Director comercial y servicio al cliente</p> <p>Director de Operaciones</p>	

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS Versión: 5	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 02/07/2024
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN	Página 4 de 13

No	Actividad	Responsable	Registro
3	<p>Suministrar atención oportuna al cliente</p> <p>Según el alcance contractual, se gestionan los siguientes requerimientos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adición, cambio o reducción de personal • Instalación, reubicación y/o revisión de equipos tecnológicos • Aclaración o modificación de funciones particulares de seguridad • Novedades de seguridad presentadas. • Solicitudes administrativas. 	<p>Gerente Comercial y de Operaciones</p> <p>Director de Operaciones</p> <p>Coordinadores de Zona</p>	Comunicaciones
4	<p>Seguimiento a la satisfacción del cliente.</p> <p>Se llevan a cabo evaluaciones de satisfacción del cliente conforme al procedimiento establecido en Gestión Comercial, consolidando la información recopilada para analizar y proponer acciones de mejora.</p> <p>En dicha evaluación de satisfacción al cliente se evalúan variables cómo: bioseguridad, prestación del servicio, el trato del personal, el seguimiento, resolución de requerimientos y seguridad del servicio.</p> <p>La aplicación de las evaluaciones de satisfacción del cliente serán punto de partida para establecer acciones de mejora respecto de la prestación del servicio.</p> <p>Para la evaluación de la satisfacción del cliente interno, se realizan encuestas de clima laboral con el fin de conocer el grado de satisfacción y bienestar del personal en la organización.</p> <p>De la misma manera, los resultados serán punto de partida para la determinación de acciones de mejora para atender e implementar para mejorar la gestión organizacional.</p>	<p>Director de Servicio al Cliente</p> <p>Director de Recurso Humano</p> <p>Coordinadores de zona.</p> <p>Coordinador SST</p>	<p>Formato satisfacción del cliente.</p> <p>Encuesta de Clima laboral</p>

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS Versión: 5	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 02/07/2024
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN	Página 5 de 13

6.2. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF CLIENTES U OTRA PARTE INTERESADA.

No	Actividad	Responsable	Registro
5	<p>Comunicación formal de la PQRSF</p> <p>La compañía, ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas pertinentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficios radicados en las instalaciones de la compañía PPH LTDA. • Correo electrónico: info@pph.com.co. • Actas de reunión con clientes realizadas por el Gerente, Directores y coordinadores. • Visitas o inspecciones en el puesto. • Llamadas telefónicas al número 6017442510. <p>El cliente puede dirigir su PQRSF haciendo uso de los canales de comunicación indicados en el directorio proporcionado por PPH Ltda.</p>	Cliente	Comunicación
6	<p>Recepción de la PQRSF</p> <p>Una vez recibida la PQRSF a través de los canales de comunicación mencionados para las partes interesadas, el funcionario de la compañía de vigilancia PPH que la reciba o tenga conocimiento de ella, ya sea verbalmente o por escrito, debe clasificarla según su naturaleza (petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación). Esta clasificación permite direccionarla correctamente al departamento o área responsable para su gestión. Posteriormente, se procede a registrar y gestionar dichas PQRSF utilizando la Plataforma SIGS.</p> <p>Igualmente para las PQRSF recibidas a través del correo info@pph.com.co, se debe crear en la plataforma SIGS para asegurar su adecuado procesamiento y respuesta.</p> <p>NOTA: Si el PQRSF está relacionada con aspectos de Protección de Datos personales, el responsable deberá seguir lo dispuesto en la POLÍTICA DE PRIVACIDAD, TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.</p>	Director de Servicio al Cliente Director de Operaciones Coordinador de zona Personal Administrativo	Plataforma SIGS

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS Versión: 5	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 02/07/2024
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN	Página 6 de 13

No	Actividad	Responsable	Registro
7	<p>Guía básica para registrar una PQRSF en el SIGS</p> <p>A continuación, se detallan los pasos para registrar las PQRSF externa en la plataforma del SIGS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accede al sistema SIGS utilizando usuario y clave asignada por la compañía. • Dentro del SIGS, busca el módulo de operaciones y luego selecciona el tablero "Novedades del servicio" • Escoge la opción "Nuevo caso". • Completa el formulario con la siguiente información: fecha de recepción, asunto del caso, descripción detallada del problema o solicitud, tipo de novedad, origen de la novedad, Si se trata de un cliente, busca y selecciona al cliente correspondiente. Si es interno, selecciona la compañía PPH, selección el nombre de la persona que se asigna el caso. <p>Nota: En caso de reportar hurtos, selecciona la opción para reportar al RENOVA y completa el tablero de siniestros correspondiente.</p>	<p>Director de Servicio al Cliente</p> <p>Director de Operaciones</p> <p>Coordinador de zona</p> <p>Personal Administrativo</p>	<p>Plataforma SIGS</p>
8	<p>Análisis y trámite de la PQRSF</p> <p>La persona que reciba la PQRSF debe acceder al SIGS y revisar minuciosamente el contenido de la misma para iniciar la investigación y el trámite correspondiente, con el fin de determinar la gestión adecuada a realizar.</p> <p>Para las quejas y reclamos, se revisan los requisitos contractuales, los registros de prestación del servicio. En caso de ser necesario investigar, se aplica el reporte de Atención de eventos especiales.</p> <p>Si la PQRS es relativa a violaciones de derechos humanos, agresiones, se deben gestionar de manera inmediata por parte del Director de Recurso humano, así mismo notificar a la Gerencia de la compañía y se debe registrar en el SIGS.</p> <p>Para las peticiones especiales o sugerencias se analiza el contexto y se consulta con la Gerencia General y la</p>	<p>Director Comercial y de Atención al Cliente</p> <p>Director de Operaciones</p> <p>Coordinadores de zona</p> <p>Personal Administrativo</p>	<p>Informes</p> <p>Registros de la Plataforma SIGS</p>

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS Versión: 5	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 02/07/2024
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN	Página 7 de 13

No	Actividad	Responsable	Registro
	<p>Gerencia Comercial para determinar la respuesta al cliente.</p> <p>En caso de felicitación, se hace extensiva a las personas de la organización y se trabaja en pro de mantener los aspectos positivos mediante reuniones de gerencia.</p>		
9	<p>Investigación de la PQRSF</p> <p>Recopilación de Información: Esta es la primera actividad clave. Consiste en recolectar todos los detalles pertinentes de la PQRSF, incluyendo la descripción del problema, las circunstancias específicas, y cualquier evidencia o documentación relevante proporcionada por el cliente.</p> <p>En algunos casos, especialmente con reclamos o situaciones complejas, puede ser necesario realizar entrevistas o consultas adicionales con el cliente afectado o con otras partes involucradas. Esto ayuda a obtener una perspectiva más completa y precisa del problema.</p>	<p>Director Comercial y de Atención al Cliente</p> <p>Director de Operaciones</p> <p>Coordinadores de zona</p> <p>Personal Administrativo</p>	<p>Comunicado, Oficio, Correo electrónico.</p>
10	<p>Determinación de la respuesta para las partes interesadas</p> <p>De acuerdo con los requisitos contractuales, el análisis del requerimiento o queja, la investigación y otra información relevante, se proyecta la respuesta a la queja por parte de la parte interesada.</p>	<p>Director Comercial y de Atención al Cliente</p> <p>Director de Operaciones</p> <p>Coordinadores de zona</p>	<p>Comunicado, Oficio, Correo electrónico.</p>
11	<p>Envío de respuesta al cliente.</p> <p>Se le comunica la respuesta inicial formalmente al cliente o parte interesada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la PQRS.</p> <p>Si el proceso de investigación o tramitación de una PQRSF requiere más de 10 días hábiles, es necesario comunicar al cliente que su solicitud está en curso. Esta comunicación debe incluir los motivos del retraso y proporcionar una estimación de la fecha en que se espera dar una respuesta. Esta comunicación puede realizarse mediante una reunión registrada en acta o a través de un oficio oficial.</p>	<p>Director Comercial y de Atención al Cliente</p> <p>Director de Operaciones</p> <p>Coordinador de zona</p>	<p>Comunicado</p> <p>Oficio, Correo electrónico.</p> <p>Acta de reunión</p>

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS Versión: 5	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 02/07/2024
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN	Página 8 de 13

No	Actividad	Responsable	Registro
	En caso de que el cliente o parte interesada no esté de acuerdo con la respuesta proporcionada, dispone de un plazo de 5 días hábiles para notificarlo a la empresa.		
12	<p>Seguimiento a la respuesta presentada al cliente.</p> <p>Se mantiene una retroalimentación constante con el cliente o la parte interesada para asegurar la aceptación de la respuesta proporcionada. Las PQRSF se monitorean diariamente para garantizar respuestas oportunas dentro de los plazos establecidos; cualquier incumplimiento será comunicado inmediatamente a los directores de área para su pronta solución.</p> <p>El encargado del seguimiento de las PQRSF accede diariamente a la plataforma del SIGS, realiza un filtro para revisar el estado de las PQRSF marcadas como 'Pre-finalizado'. Verifica el contenido y examina los soportes que respaldan las acciones mencionadas. Si confirma que los soportes son adecuados, procede a editar la PQRSF y cambiar su estado a 'cerrado'.</p> <p>Si la PQRSF no cuenta con los soportes adecuados que evidencien su cierre, se accede a la pestaña de desarrollo, se edita añadiendo la observación del motivo por el cual no cumple, se cambia el estado de la PQRSF a 'pendiente' y se guardan los cambios, la respuesta no debe superar los 10 días hábiles.</p>	<p>Director Comercial y de Atención al Cliente</p> <p>Director de Operaciones</p> <p>Coordinador de zona</p>	<p>Plataforma SIGS</p> <p>Carpeta del cliente.</p> <p>Oficio, Correo electrónico.</p> <p>Acta de reunión</p>
13	<p>Establecimiento planes de acción.</p> <p>Una vez determinada la situación se debe establecer plan de acción para la atención del PQRSF y de ser necesario documentar una acción correctiva o preventiva</p> <p>De acuerdo con el comportamiento de las PQRSF presentadas se analizan las causas y las tendencias para establecer las acciones de mejora tendientes a optimizar la prestación del servicio, la atención al cliente y así aumentar el nivel de satisfacción.</p>	<p>Gerente Comercial y de Operaciones</p> <p>Coordinadores de zona</p>	<p>Acciones correctivas y preventivas</p>

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS Versión: 5	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 02/07/2024
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN	Página 9 de 13

No	Actividad	Responsable	Registro
	<p>En caso que se identifiquen necesidades correctivas y/o preventivas éstas serán registradas como Acciones Correctivas o Preventiva.</p> <p>El cierre de las PQRSF será efectivo en el momento de que se tenga la información consolidada del cierre lo cual será verificado por la persona designada por la gerencia.</p>		

6.3. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF CLIENTE INTERNO

No	Actividad	Responsable	Registro
14	<p>Comunicación formal de la PQRSF</p> <p>La compañía, ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los clientes internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas telefónicas al número 6017442510. • APP portal del colaborador para solicitudes, reclamos y felicitaciones. • Formato GRD-R-037 para interponer solicitudes al comité de convivencia. • Plataforma SIGS. 	<p>Comité de convivencia Coordinador de Bienestar y formación</p>	<p>Control Roll / SIGS / Formato GRD-R-037 para interponer solicitudes al comité de convivencia</p>
15	<p>Recepción de la PQRSF</p> <p>Para las PQRSF generadas de carácter interno (entre colaboradores de la organización), se realizan a través del aplicativo del portal del colaborador y se direcciona al correo del área que corresponde emitir la respuesta eficaz y acorde.</p> <p>Así mismo la compañía cuenta con la plataforma del SISG donde el personal administrativo de la compañía tiene acceso a esta plataforma para verificar las peticiones remitidas a cada uno y gestionar el estado de las mismas.</p> <p>Las quejas relacionadas con acoso laboral son recepcionadas por el secretario del comité de convivencia.</p>	<p>Director de Recursos Humanos / Director de Operaciones / Personal Administrativo Comité de convivencia Coordinador de Bienestar y formación.</p>	<p>Portal colaborador / Control rol SIGS /</p>

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS Versión: 5	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 02/07/2024
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN	Página 10 de 13

No	Actividad	Responsable	Registro
	Si la PQRS es relativa a violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley se deben gestionar de manera inmediata por parte del Director de Recurso humano y Director de Operaciones, así mismo notificar a la Gerencia de la compañía y se debe registrar en el SIGS.		
16	<p>Investigación y repuesta</p> <p>Las PQRSF de carácter interno deben ser analizadas y evaluadas por el responsable del proceso, quien debe atenderlas y dar respuesta dentro de los tiempos establecidos.</p> <p>El funcionario encargado de recibir la PQRSF debe analizar el requerimiento y generar una respuesta eficaz la parte interesada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la PQRSF, a través del Portal del Colaborador, ingresando al tablero de 'RRHH' en el módulo 'Portal del Colaborador' y seleccionando la opción de 'Solicitudes'. Al hacer clic en el mensaje, podrá dar una respuesta.</p> <p>El Coordinador de Bienestar debe realizar el seguimiento necesario para asegurar que las áreas emitan una respuesta oportuna y eficaz sean atendidas adecuadamente.</p> <p>En caso de felicitación, se hace extensiva a las personas de la organización y se trabaja en pro de mantener los aspectos positivos mediante reuniones de gerencia.</p>	<p>Personal Administrativo Comité de convivencia Coordinador de Bienestar y formación.</p>	<p>Control Roll / Portal del colaborador SIGS /</p>

6.4. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE O PARTES INTERESADAS

No	Actividad	Responsable	Registro
17	Se identifican las necesidades de comunicación con el cliente y se establecen los canales adecuados para la fluidez y atención oportuna de sus necesidades y requerimientos.	<p>Director Comercial y de Atención al cliente</p> <p>Director SIG</p>	Matriz de Comunicación

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS Versión: 5	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 02/07/2024
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN	Página 11 de 13

No	Actividad	Responsable	Registro
	<p>Los canales de atención de comunicaciones se establecen en la Matriz de comunicaciones de la compañía para dar la adecuada atención de comunicación.</p> <p>La comunicación interna de la compañía se establece de igual manera mediante los canales establecidos en la Matriz de comunicaciones.</p> <p>Tales canales serán entre otros: correo electrónico, oficios, comunicados, boletines, presencialmente y demás medios tecnológicos.</p>		
18	Mantener la comunicación de acuerdo con los canales de comunicaciones que se tienen con el cliente, y dar el trámite y respuesta oportuna y eficaz.	Funcionarios de PPH Ltda.	Comunicados
19	<p>Para tener la comunicación efectiva con el cliente se debe de realizar actividades cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de planificación y seguimiento de la prestación del servicio. - Comunicación telefónica celular y fija para atención de requerimiento del cliente. - Divulgación de los requerimientos y directrices del cliente al personal operativo. - Atención y retroalimentación continua al cliente. - Verificación del cumplimiento de los requisitos del cliente. - Visita periódica a las instalaciones de prestación del servicio. - Transmitir a los procesos administrativos de la compañía las necesidades y requerimiento del cliente. - Realizar inspección diaria a los puestos de prestación del servicio. - Entrega de vulnerabilidades al cliente. 	<p>Funcionarios de PPH Ltda.</p> <p>Director de Operaciones, Coordinador de zona Supervisores.</p>	<p>Oficios, Actas de reunión, Visitas a clientes, Correos electrónicos, boletines, etc.</p>

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS Versión: 5	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 02/07/2024
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN	Página 12 de 13

6.5. ATENCIÓN COMUNICACIONES DEL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

DEPENDENCIA DE PPH LTDA.	ASPECTO COMUNICADO POR EL CLIENTE	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Gerencia General	<p>Peticiones especiales en relación con la prestación del servicio.</p> <p>Solicitud modificaciones al contrato y/o finalización del mismo.</p> <p>Requerimientos solicitados por entes reguladores.</p> <p>Solicitudes en relación a violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley.</p>	Oficio, correo electrónico, línea telefónica fija y móvil
Gerente Comercial	<p>Peticiones especiales en relación con la prestación del servicio</p> <p>Solicitud reuniones para seguimiento de temas especiales</p> <p>Solicitud de cambios de modalidades en la prestación del servicio.</p> <p>Peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones</p>	Oficio, correo electrónico, línea telefónica fija y móvil
Director Comercial y de Atención al Cliente	<p>Solicitud modificaciones al contrato</p> <p>Solicitud reuniones para seguimiento de temas especiales</p> <p>Peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones</p> <p>Solicitud de documentos de documentación legal de la compañía.</p>	Oficio, correo electrónico, línea telefónica fija y móvil
Director de Operaciones	<p>Peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones</p> <p>Solicitud informe de eventos especiales.</p> <p>Solicitud cambio de personal</p> <p>Solicitud modificación o ajuste de funciones específicas.</p> <p>Solicitudes en relación a violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley.</p>	Correo electrónico Telefónicamente
Coordinador de Zona	<p>Peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones</p> <p>Solicitud informes relacionados con la prestación del servicio</p> <p>Solicitud cambio de personal</p> <p>Solicitud modificación o ajuste de funciones específicas.</p> <p>Solicitud registros de los medios tecnológicos.</p> <p>Solicitud reuniones de seguimiento</p> <p>Solicitud retroalimentación con el personal operativo.</p>	

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS Versión: 5	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 02/07/2024
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN	Página 13 de 13

DEPENDENCIA DE PPH LTDA.	ASPECTO COMUNICADO POR EL CLIENTE	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Directora de Recursos Humanos	Peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones Registros de competencia y capacitaciones. Solicitud de capacitaciones para el personal que presta el servicio. Solicitudes en relación a violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley.	Correo electrónico Telefónicamente
Dirección Administrativa	Aspectos relacionados con la nómina y aportes de seguridad. Requerimientos solicitados por entes reguladores.	Correo electrónico Telefónicamente
Área Contable	Asuntos relacionados con la facturación del servicio. Asuntos relacionados con estados de cuenta. Aspectos relacionados con el pago de proveedores.	Correo electrónico Telefónicamente
Departamento de sistemas de Gestión	Aspectos referentes al cumplimiento de los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo. Aspectos referentes al cumplimiento de los requisitos legales de medio ambiente. Aspectos referentes al cumplimiento de requisitos contractuales referentes a la Seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente. Documentos referentes al cumplimiento y aplicabilidad de los Sistemas de gestión incluidos los requisitos con los trabajadores.	Correo electrónico. Oficios. Comunicados. Certificados.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8. ANEXOS

Ver formatos.

9. OBSERVACIONES

No aplica.