

QUEJAS Y REQUERIMIENTOS

Recepción de Quejas y requerimiento

Toda queja o requerimiento deberá ser recibida de manera:

- Respetuosa
- Profesional
- Empática
- Objetiva

El colaborador deberá:

- Escuchar atentamente al cliente.
- Evitar interrumpir.
- Mantener una actitud calmada y cordial.
- Tomar nota de la información relevante.

Registro de la Información

- Nombre del cliente.
- Fecha y hora.
- Descripción de la queja o requerimiento.
- Evidencias o información adicional.



Distorsiones del servicio

La información deberá ingresarse en el sistema una vez discriminada por parte del funcionario, ya que puede ser una distorsión del servicio por parte del cliente.

- **Rondas/supervisión**

Respuesta: Señor cliente, nuestro servicio está enfocado en detectar oportunamente posibles intrusiones y gestionar las señales de alarma. Realizar rondas periódicas implica destinar personal y recursos adicionales que no pueden garantizarse de manera permanente dentro de un servicio de monitoreo.

- **Apoyo (aperturas y cierres)**

Respuesta: Señor cliente, entendemos la importancia de contar con apoyo al abrir o cerrar su establecimiento. Sin embargo, como empresa de seguridad optamos por medidas como la clave anti-atraco o bajo coacción.

- **Llamadas en aperturas normales**

Respuesta: Señor cliente, las aperturas realizadas dentro de su horario habitual forman parte de la operación normal de su negocio. Efectuar una llamada por cada evento genera una carga operativa adicional que puede restar capacidad de atención a las señales que realmente requieren intervención. Por eso, es importante priorizar las comunicaciones según el tipo de evento y el protocolo establecido.



Distorsiones del servicio

- **Puesto base**

Respuesta: Señor cliente, mantener un puesto base exclusivo para su establecimiento implica disponer de personal de manera permanente, además de los costos de operación y movilización. Este tipo de cobertura corresponde a un servicio de vigilancia presencial y tiene condiciones distintas al monitoreo electrónico. Por eso, ambos servicios deben diferenciarse para ofrecer una solución sostenible y adecuada a sus necesidades.

- **Llamadas a recordar que cierre**

Respuesta: Señor cliente, comprendemos que un recordatorio de cierre puede ser útil; sin embargo, realizar llamadas constantes para recordar esta actividad convierte al servicio de monitoreo en una asistencia operativa diaria. La activación del sistema y el cumplimiento de los horarios de cierre es responsabilidad del cliente, mientras nosotros nos enfocamos en atender las señales y alertas de seguridad.



Distorsiones del servicio



- Entregar las llaves de su establecimiento/ residencia cuando sale de viaje.

Respuesta: Señor cliente, entendemos su preocupación por la seguridad de su vivienda o establecimiento cuando se encuentra de viaje. Sin embargo, recibir, transportar y custodiar llaves implica responsabilidades adicionales, riesgos de pérdida y procedimientos específicos de control. Por ello, esta actividad no debe asumirse como parte habitual del monitoreo electrónico y requiere un servicio independiente, con condiciones y responsabilidades claramente definidas.

