

1. OBJETIVO

Establecer el método para atender y resolver las quejas o reclamos de los Clientes Externos e Internos) para garantizar el correcto tratamiento y tiempos de respuesta y partes interesadas, así como el tratamiento del servicio no conforme.

2. ALCANCE

Aplica para todos los Clientes internos y externos.

3. DEFINICIONES:

- **Queja:** Solicitudes constantes por parte del cliente y/o usuario; las cuales no han generado una rápida solución.
- **Reclamo:** Es aquella petición o exigencia del cliente y/o usuario solicitando un arreglo o modificación de su producto por un derecho adquirido.
- **Sugerencia:** Manifestación de un tercero para mejorar el servicio de la organización y/o la atención al cliente.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Satisfacción del Cliente:** Percepción del Cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Parte Interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **Felicitación o elogio:** Manifestación de agrado o satisfacción por la labor realizada por un colaborador o área de manera verbal o escrita.
- **Servicio:** Los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el Cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del Cliente.
- **Servicio No Conforme:** El no cumplimiento de un requisito especificado con el cliente, Resultado de un proceso que no cumple las especificaciones, pero que no evidencia el cliente o se presenta antes de una queja del cliente.
- **Acción correctiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir las PQRS de clientes externos e internos.	Las PQRS que presenten nuestros clientes externos y/o internos puede ser recibida por cualquier colaborador de la organización el cual deberá remitirlo al área encargada encargada por medio de la plataforma Andicity.	Quien recibe la queja y SAC	Andicity y/o Matriz Seguimiento PQR SC-F-02
2	Documentar la Queja, reclamo	La información contenida en este documento, será cargada por el área de Servicio al Cliente a través de la Plataforma de Andicity®, para su control de tiempos de resolución y medición en indicadores de satisfacción del cliente.	Areas	Andicity y/o Matriz Seguimiento PQR SC-F-02



**COMPAÑÍA ANDINA DE SEGURIDAD PRIVADA LTDA.
PROCEDIMIENTO DE ATENCION Y RESPUESTA PQRS Y
SERVICIO NO CONFORME**

CÓDIGO: SC-P-02

VERSIÓN: 6

FECHA: 08/08/2024

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
3	Acciones	Toda queja y reclamo debe ser tratada con la acción que le corresponda, según el procedimiento interno de acciones correctivas, preventivas y de mejora lo cual incluye: análisis de causas (con método de los 3 por qué), plan de acción y registro para eliminar la causa raíz, y seguimiento a la eficacia de las acciones (eliminación de la causa). Estas acciones pueden incluir las acciones disciplinarias que acarreen la infracción (de acuerdo al procedimiento interno establecido), notificación a las autoridades correspondientes, entre otras.	Área responsable del cierre /SIG	Andicity y/o Matriz Seguimiento PQR SC-F-02

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
4	Respuesta al Cliente Externo e Interno	Con base en el análisis de la situación se procede a comunicar por escrito, e-mail o visita lo dispuesto por gerencia y/o responsable de la Queja y/o Reclamo. Se dará respuesta al cliente de acuerdo a los tiempos establecidos en la tabla de resolución.	Área responsable del cierre /SAC	Andicity y/o Matriz Seguimiento PQR SC-F-02
5	Cierre planes de acción PQRS	Se realizara el seguimiento de las Quejas y/o Reclamos según los planes de acción del área encargada del PQRS para verificar el cumplimiento y da el respectivo cierre.	SAC	Andicity y/o Matriz Seguimiento PQR SC-F-02
6	Seguimiento a la satisfacción del cliente	Una vez cerrado el caso se realizará confirmación con el cliente externo y/o interno para conocer la satisfacción del mismo.	Todas las áreas	Andicity y/o Matriz Seguimiento PQR SC-F-02

5. CONSIDERACIONES

5.1 PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS QUE PRESENTAN UNA QUEJA O RECLAMO

- Protección contra represalias

Las personas que trabajan en nombre de ANDISEG no tomarán represalias contra nadie que haya presentado una queja o reclamo de buena fe o coopere en la investigación de una.

- Confidencialidad y privacidad

Los datos personales de quien presente la queja o reclamo, serán manejados bajo estrictas políticas de seguridad y confidencialidad, esta información solo se compartirá cuando se cuente con la autorización o cuando la ley lo requiera.



COMPAÑÍA ANDINA DE SEGURIDAD PRIVADA LTDA.
PROCEDIMIENTO DE ATENCION Y RESPUESTA PQRS Y
SERVICIO NO CONFORME

CÓDIGO: SC-P-02

VERSIÓN: 6

FECHA: 08/08/2024

Clasificación de PQRS y tiempos de cumplimiento para cierre:

AREA RESPONSABLE DE CIERRE	DESCRIPCIÓN	Días
DEPARTAMENTO COMERCIAL	Legalización Contrato	5 días
	Otro sí para entrega al cliente	5 días
	Expedición pólizas	2 días
	Definición de Tarifas	2 días
	Oferta Comercial	2 días
	Visita Comercial	2 días
	Atención a requerimientos	Inmediato
	Siniestro informe preliminar	3 días
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	Siniestro informe final	15 días
	Protocolos y Consignas	3 días
	Cambio de personal	5 días
	Reinducción Procedimientos y Consignas	3 días
	Descargos	2 días
	Solicitud de armamento	2 días
	Visita tecnica	2 días
	Entrega de puntos de marcación	5 días
	Capacitación Citytroops	3 días
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA	Atención Servicios correctivos	2 días
	Oferta Comercial	2 días
	Oferta Comercial para Proyecto	5 días
	Entrega de planos	8 días
	Visitas técnicas	2 días
	Atención a requerimientos	inmediato
	Cumplimiento entrega de informes al cliente	2 días
DEPARTAMENTO DE POLIGRAFÍA	Programación de pruebas de poligrafía	2 días
	Cumplimiento en la entrega de informes	1 día
	Cumplimientos a visitas domiciliarias	2 días
	Atención a requerimientos	inmediato
DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	Cumplimiento cotización	1 día
	Fallas en Dispositivos de seguridad electronica Urbano	inmediato
	Fallas en Dispositivos de seguridad electronica Nacional	1 día
	Cumplimiento reportes al cliente	inmediato
	Plan de acción por incumplimiento en posicionamiento Escolta	2 días
	Protocolos - Consignas	3 días
	Facturación	1 día
	Siniestro informe preliminar	1 día
	Siniestros informe investigacion final	8 días

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA	<u>SELECCIÓN</u>	Entrega de personal puesto fijo Bogota	5 días
		Entrega de personal puesto fijo perimetral	8 días
		Entrega de información del personal activo	3 días
		Otro sí contrato de trabajo	8 días
		Sanciones a acciones disciplinarias	5 días
	<u>NOMINA</u>	Resolución de novedades en nómina	2 días
		Entrega desprendibles de pago	4 primeros días del mes
		Certificaciones laborales/ ingresos y retenciones	2 días
		Resolución de solicitudes de préstamos	8 días
		Pago de liquidaciones	10 al 15 de cada mes
		Pago de vacaciones	10 días
		Pagos parafiscales	Inmediato
	<u>ACREDITACIONES</u>	entrega de carnet Superintendencia /Andiseg /	Inmediato
		Validación de actualización de cursos	1 día
	<u>SEGURIDAD SOCIAL</u>	Incapacidades	10 primeros días del mes
		afiliación ARL	1 día
	<u>CONTRATACIÓN</u>	Tramite de afiliación	Inmediato
		Contratos de personal	Inmediato
	<u>CAPACITACION</u>	Capacitaciones	8 días
		Renovación de cursos	1 Día
SISTEMAS DE GESTIÓN	<u>SIG</u>	Personal sin exámenes médico / y psicofisicos	2 días
		Documentos legales compañía	1 día
		Matriz de riesgos	8 días
		Informes de inspecciones	8 días
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	<u>ADMINISTRATIVO Y COMPRAS</u>	Cambios de dotación	3 días
		Solicitudes, reposición o cambio de equipos de comunicación	6 días
		Solicitudes de armamento No letal	6 días
		Compras Elementode intendencia	3 días
		Compras Elementos de Activos	6 días
		Compras tecnologia Importación	15 días
		Compras tecnologia Nacional	5 días
		Cambio de factura	3 días
	<u>FACTURACIÓN</u>	Entrega facturas proveedores	4 días
	<u>FINANCIERO</u>	Pagos proveedores	según pacto comercial

6. SERVICIO NO CONFORME

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS GENERADOS Y/O UTILIZADOS
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. IDENTIFICAR EL SERVICIO NO CONFORME] S1 --> S2[2. REGISTRAR EL SERVICIO NO CONFORME PARA TOMAR UNA ACCIÓN.] S2 --> S3[3. TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME] S3 --> S4[4. TOMAR ACCIÓN PARA CERRAR EL SERVICIO NO CONFORME] S4 --> FIN{{1}} </pre>	Operaciones: Supervisor, gestor de contrato, radioperador. Líder de proceso. Seguridad logística: Controlador de tráfico, Coordinador Inhouse, coordinadores operativos. Líder de proceso Poligrafía y estudios de seguridad: Ejecutivas de cuenta, Líder de proceso. Tecnología: Técnicos MT, ingeniero de proyectos, Coordinador de diseño Coordinador técnico, Líder de proceso. Áreas de apoyo de la operación: Compras, Gestión Humana, SIG y /o demás áreas que intervengan en el cierre de servicios no conformes.	Se detecta el servicio NO CONFORME la unidad de negocio Se detecta la salida no conforme a través de diferentes medios: Libro minuta, reporte de novedades, revisiones de proceso, órdenes de compra, revisión de propuestas comerciales, entre otros. Se evidencian incumplimiento del requisito en la prestación del servicio. De acuerdo al servicio no conforme identificado se toma la acción para garantizar que el servicio continúe en óptimas condiciones. Esta acción se documenta en la plataforma Andicity, la plataforma direccionara esta información el correo de servicio al cliente y se re direccionara al responsable del cierre de cada servicio no conforme. El tratamiento del no conforme será realizado por el área responsable de estabilizar el servicio según corresponda en el formato de registro de queja reclamo y servicio no conforme. Se debe aportar las evidencias correspondientes.	ANDICITY

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS GENERADOS Y/O UTILIZADOS
<pre> graph TD Start([1]) --> Decision{¿SE HA EJECUTADO LA ACCIÓN?} Decision -- SI --> Task[4. SE HACE UNA NUEVA REVISIÓN PARA CONFIRMAR QUE EL SERVICIO SE MANTIENE CONFORME] Decision -- NO --> Task Task --> End([FIN]) </pre> The flowchart starts with a connector labeled '1' leading to a decision diamond: '¿SE HA EJECUTADO LA ACCIÓN?'. From the diamond, two paths emerge: 'SI' (Yes) and 'NO' (No), both leading to a rectangular task box: '4. SE HACE UNA NUEVA REVISIÓN PARA CONFIRMAR QUE EL SERVICIO SE MANTIENE CONFORME'. After this task, the flow leads to an oval terminal box labeled 'FIN'.	DIRECTOR DE LÍNEAS DE NEGOCIO LÍDER SAC LÍDER SIG LIDERES UNIDADES DE NEGOCIO LÍDER SAC	Remitirse a tabla de tiempos. Se realiza una nueva verificación para confirmar o asegurarse que el servicio se mantiene conforme. El control de cierre de estos servicios no conformes se realizará mensualmente por SAC y en caso de ser reiterada la causa raíz de los servicios no conformes se realizará análisis de causas y planes de acción que será controlado por SIG. Si la nueva verificación arroja como resultado que el servicio se mantiene conforme se toma la decisión de cerrar el no conforme. Si ocurre lo contrario que el servicio se ha vuelto nuevamente no conforme se realiza una acción correctiva para dar cierre al mismo. La medición de los servicios no conformes se realiza por línea de negocio mensualmente y se entrega a SAC.	ANDICITY



**COMPAÑÍA ANDINA DE SEGURIDAD PRIVADA LTDA.
PROCEDIMIENTO DE ATENCION Y RESPUESTA PQRS Y
SERVICIO NO CONFORME**

CÓDIGO: SC-P-02

VERSIÓN: 6

FECHA: 08/08/2024

“TODA QUEJA ES UNA OPORTUNIDAD DE ACERCAMIENTO CON EL CLIENTE, UNA FUENTE POTENCIAL DE NUEVO NEGOCIO Y UNA MEJORA EN EL SERVICIO”

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de emisión	Descripción del Cambio
05	10/11/2023	Se actualiza registro de PQRFS en Plataforma Andicity
06	08/08/2024	Se incluyen aspectos de tratamiento de servicio no conforme