

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA PORTILLA Y PORTILLA LTDA




PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

PT- PSC - 001


VERSION 06

COSERVIPP

SEGURIDAD PRIVADA

REVISADO POR:	APROBADO POR:
Firma Director SIG 	Firma Gerente General 
NOMBRE: CARMEN ADRIANA PORTILLA S.	NOMBRE: FABIO HERNANDO PORTILLA
FECHA Junio de 2021	N° DE FOLIOS:9

COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Junio de 2021
	Código: PT-PSC-001	Versión:06	Página 2 de 9

1. OBJETIVO

Determinar los mecanismos para conocer la percepción de clientes y partes interesadas, así como dar tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones (PQRF) que se presenten en el desarrollo de la operación de la compañía.

2. ALCANCE

Este procedimiento rige a partir de la fecha de expedición y va dirigido al área de servicio al cliente y a todas las partes interesadas de la organización. Tiene alcance a todo el desempeño de la empresa y del sistema de gestión implementado (Gestión Calidad, Gestión riesgo, Gestión seguridad salud y ambiente, Responsabilidad social empresarial.)

3. DEFINICIONES

PETICION: Solicitud o sugerencia, hecha por el cliente y/o parte interesada para la mejora del servicio, pero que no está planteada legal ni contractualmente y tampoco incumple un requisito.

QUEJA: Reporte de una no conformidad manifestada por el cliente y/o partes interesadas frente al cumplimiento de requisitos contractuales, legales o reglamentarios en la prestación del servicio referente a su desempeño en calidad, seguridad, salud, ambiente o la responsabilidad social empresarial.

RECLAMO: Reporte de una no conformidad por parte del cliente y/o parte interesada en la prestación del servicio donde requiera de una reposición económica o material.

FELICITACION: manifestación o gratitud por la satisfacción de un servicio recibido.

REGISTRO: Documento que permite evidenciar los reportes o actividades desarrolladas en la gestión de la compañía.

CLIENTE: Persona natural o jurídica con la cual COSERVIPP Ltda., suscribe un contrato.

PARTES INTERESADA: Todas las organizaciones o personas que de una u otra forma se interesan o interactúan en la operación de la empresa.

PUESTO: Lugar en el que COSERVIPP Ltda., presta el servicio y se identifica con códigos.


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

PERCEPCION DE LAS PARTES INTERESADAS: Son las opiniones que tienen las partes interesadas sobre la empresa, la cual se genera cuando evalúan la experiencia que tienen o han tenido con la organización, incluidos el servicio, las estrategias de seguridad y en general la gestión empresarial.

SIPLAFT: Sistema integral de prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo.

SIGS: es una plataforma llamada (Sistema integral de gestión en seguridad) en la que se soportan los procesos de gestión de las áreas funcionales de operaciones, logística, talento humano, comercial, servicio al cliente, radicación, control de gestión.

COPIA CONTROLADA

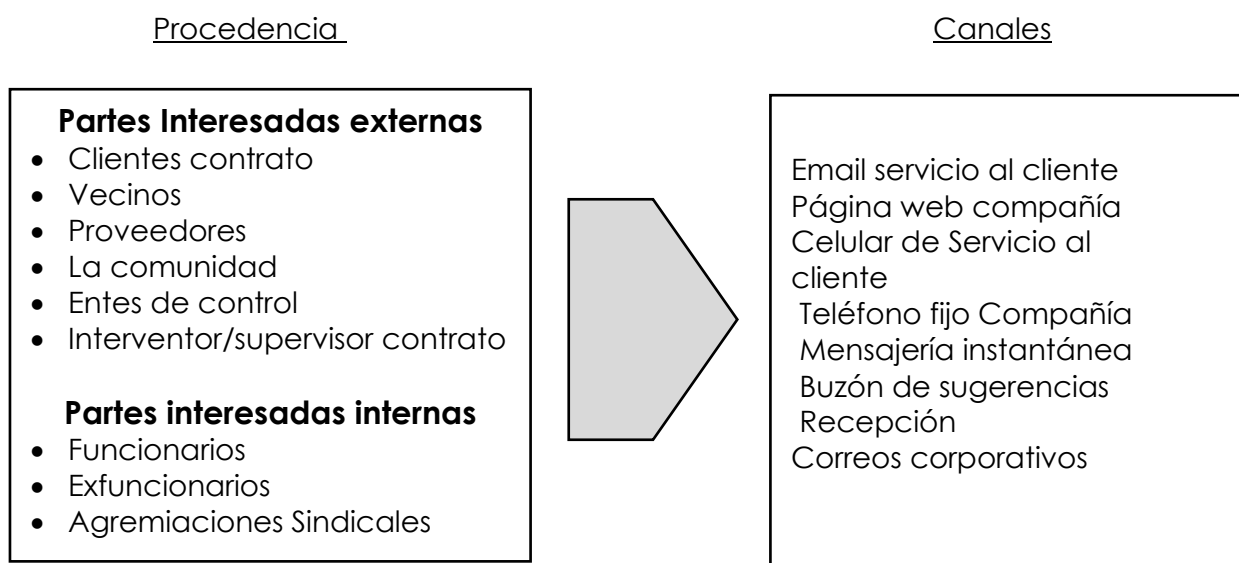
	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Junio de 2021
	Código: PT-PSC-001	Versión:06	Página 3 de 9

COSEVIPP Ltda., ha establecido el siguiente procedimiento:

4. TRATAMIENTO DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACION (PQRF)

4.1. Procedencia y canales de los PQRF

Para la recepción de las quejas, reclamos y felicitación (**PQRF**), se emplearán las siguientes fuentes y canales para el desarrollo del proceso de servicio al cliente:



4.2. Tiempos de respuesta

Cualquier PQRF

De acuerdo con la circular 020/2012 de supervigilancia se dan 10 días hábiles para dar respuesta.

Derecho de petición

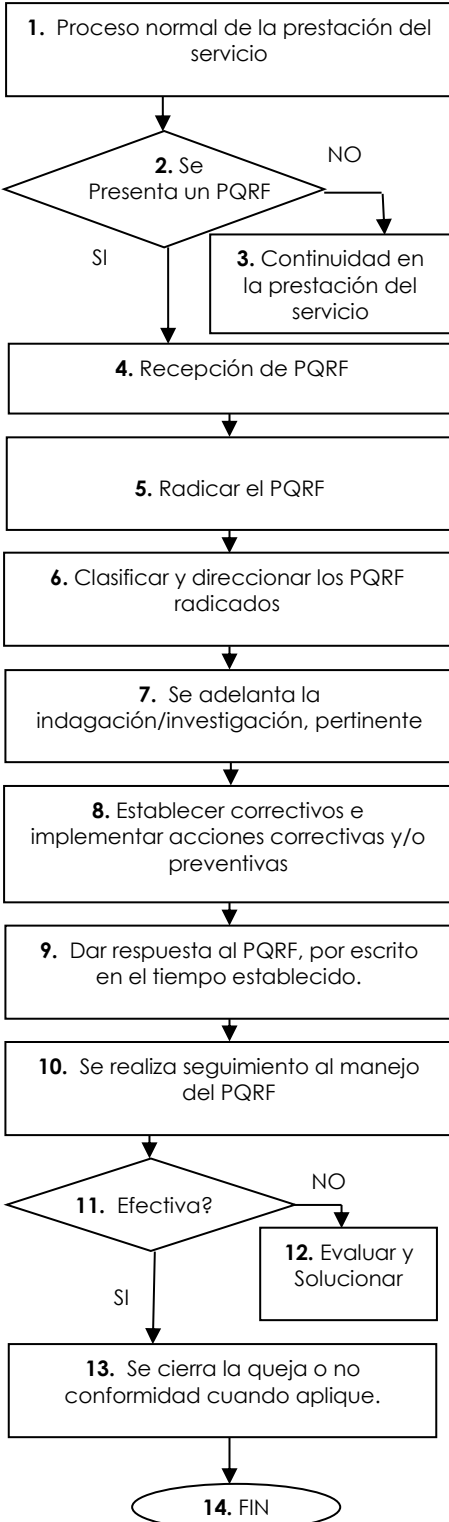
De acuerdo con la norma colombiana se tienen 15 días hábiles para dar respuesta.


Tutela

De acuerdo con lo enunciado en la sentencia.

4.2.1. Flujograma del procedimiento PQRF

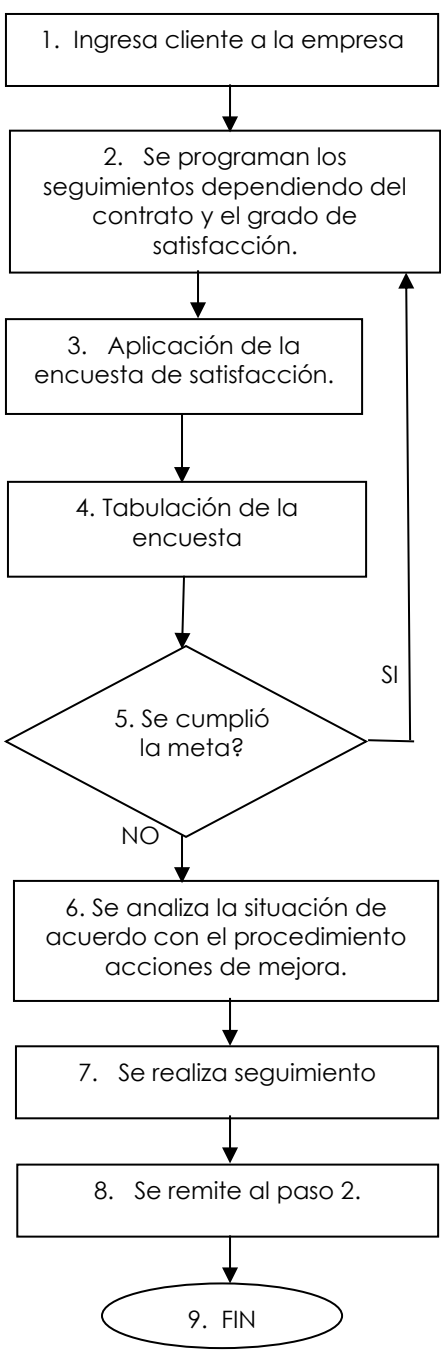
COPIA CONTROLADA

FLUJOGRAMA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>1. Proceso normal de la prestación del servicio</p>  <pre> graph TD A[1. Proceso normal de la prestación del servicio] --> B{2. Se Presenta un PQRF} B -- SI --> C[3. Continuidad en la prestación del servicio] B -- NO --> D[4. Recepción de PQRF] C --> D D --> E[5. Radicar el PQRF] E --> F[6. Clasificar y direccionar los PQRF radicados] F --> G[7. Se adelanta la indagación/investigación, pertinente] G --> H[8. Establecer correctivos e implementar acciones correctivas y/o preventivas] H --> I[9. Dar respuesta al PQRF, por escrito en el tiempo establecido.] I --> J[10. Se realiza seguimiento al manejo del PQRF] J --> K{11. Efectiva?} K -- SI --> L[13. Se cierra la queja o no conformidad cuando aplique.] K -- NO --> M[12. Evaluar y Solucionar] M --> L L --> N([14. FIN]) </pre>	<p>2. Los PQRF, se presenta sobre la prestación del servicio o cualquier de nuestros procesos y/o sistemas implementados</p> <p>3. De acuerdo con los procesos de prestación de servicio</p> <p>4. Cualquier trabajador puede recibir un PQRF, si es verbal se debe diligenciar en el formato PQR o en las actas con el cliente, email, SIGS. Se le debe solicitar por escrito a las partes interesadas. (en lo posible)</p> <p>5. Todo PQRF, escrito o verbal se radica con el responsable de servicio al cliente, quien le asigna un numero consecutivo de radicación.</p> <p>6. Informar del PQRF al área involucrada asignando e informando el mismo.</p> <p>7. <u>De ser necesario</u> el Dir. del área involucrada debe contactar a quien reclama o se queja de manera inmediata para iniciar la investigación, si no, para dar trámite.</p> <p>8. Una vez determinada la situación se deben establecer las tareas para la atención del PQRF y <u>de ser necesario</u> levantar una acción correctiva o preventiva.</p> <p>9. Se debe dar respuesta al cliente, por escrito, dentro de los tiempos de respuesta a la recepción del PQRF; la acción tomada.</p> <p>10. Semanalmente se revisan los PQR y la gestión adelantada, en comité se informa lo relevante del proceso.</p> <p>11. Se verifica que las acciones fueron efectivas con el cliente o parte interesada, según lo amerite el caso y el PQRF se puede cerrar.</p> <p>12. Se revisa el tratamiento dado al PQRSF por la gerencia hasta solucionarlo.</p> <p>13. Se registran las acciones de cierre y los resultados en la matriz de PQRF.</p>	<p>Partes interesadas</p> <p>Trabajador Administrativo</p> <p>Responsable de servicio al cliente</p> <p>Responsable de servicio al cliente</p> <p>Servicio al cliente / director área Involucrada</p> <p>Director Área Involucrada/ servicio al cliente</p> <p>Director Área Involucrada</p> <p>Servicio al cliente.</p> <p>Servicio al cliente</p> <p>Servicio al cliente. Gerentes y directores</p> <p>Servicio al cliente</p> <p>Gerencia general</p> <p>Servicio al cliente</p>	<p>Comunicación matriz PQRF - SIGS</p> <p>Carta, email o formato FT-PSC-003 PQRF - SIGS</p> <p>Formato PQRS Y cuadro control PQRF - SIGS</p> <p>Formato PQRS – email - SIGS</p> <p>Formato PQR / SIGS Servicio cliente</p> <p>SIGS, plan acción cliente o acciones correctivas</p> <p>Comunicación</p> <p>Formato PQRF - SIGS</p> <p>Formato PQRF - SIGS</p> <p>Formato PQRF - SIGS</p> <p>Formato PQRF - SIGS</p>


	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Junio de 2021
	Código: PT-PSC-001	Versión:06	Página 5 de 9

4.3. PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

COSEVIPP Ltda., ha establecido que a todos los clientes se le realizará un seguimiento permanente al grado de satisfacción con el servicio prestado.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>2. Cuando un cliente contrata los servicios se <u>programa visita inicial para darle a conocer la empresa, el SIG, canales de comunicación, normas que aplican al servicio y requisitos SIPLAFI.</u></p> <p>3. Todos los clientes deben ser encuestados una vez al semestre.</p> <p>4. Cada vez que se recibe la encuesta, se tabula para conocer resultados</p> <p>5. Cuando el resultado de la encuesta está <u>por debajo de los niveles de aceptación, se realiza un análisis de causas por las cuales el cliente no está satisfecho, mediante un tratamiento específico y se programa encuesta trimestral.</u></p> <p>6. De acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas se realiza el análisis de causas, se plantean medidas correctivas o mejora a las haya lugar.</p> <p>7. Se realiza el seguimiento para verificar que se han implementado las acciones propuestas y han sido eficaces.</p>	<p>Responsable Dir. Comercial Gestión riesgos servicio al cliente</p> <p>servicio al cliente</p> <p>Gerente General y/o Dirección servicio al cliente</p> <p>Dirección de servicio al cliente o quien delegue</p> <p>Gerencia general Servicio al cliente o quien delegue</p> <p>Gerente General y/o Responsable de servicio al cliente</p>	<p>Cronograma Visita</p> <p>FT-PSC-002 Encuesta</p> <p>FT-PCR 011 Cuadro de control clientes SIGs</p> <p>Informe, Cuadro de Tabulación, SIGs</p> <p>Solicitud de acción correctiva</p> <p>Encuesta o acta de visita SIGs</p>

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Junio de 2021
	Código: PT-PSC-001	Versión:06	Página 6 de 9

4.4. Percepción del cliente en la prestación del servicio

Para realizar un seguimiento a los clientes y conocer su satisfacción sobre el contrato, y respuesta a tiempo de una PQRF, se programarán visitas de evaluación por el director de servicio al cliente apoyado por la dirección de operaciones, para conocer la apreciación de cómo está funcionando el servicio y verificar que aspectos están pendientes; la evaluación de percepción del servicio; se registrará de los resultados de las encuestas, de las visitas permanentes y del proceso de PQRF para establecer los diferentes planes de mejora.

Como una manera de monitorear permanentemente al cliente, se cuenta con una matriz de clientes y/o SIGS en la que se consolida:

- a. Toda la información recibida del cliente que se estará actualizando,
- b. Los PQRF atendidos con su respectivo tratamiento, donde se controlan los resultados obtenidos de PQRF,
- c. Encuesta de Satisfacción del cliente y finalmente las felicitaciones recibidas, igualmente todo quedara consignado en la plataforma SIGS.

4.4.1 Tratamiento con percepción de clientes por debajo del nivel de satisfacción

Una vez obtenidos los resultados de la encuesta a los clientes, se reconoce aquellos que están arrojando una calificación por debajo del 80% como nivel mínimo en su percepción de satisfacción, para estos casos la compañía por intermedio de la dirección de servicio al cliente inicia las siguientes acciones:


- a. Comunicación inmediata con el cliente
- b. Coordinar con el cliente visita presencial inmediata
- c. Reunión con el cliente para revisar los aspectos más bajos calificados
- d. Levanta un acta de la reunión con los compromisos de ambas partes
- e. De acuerdo a los compromisos se inicia un plan de acción de mejora con las áreas involucradas (acción correctiva)
- f. Por último, se le comunica al cliente las acciones realizadas a los compromisos adquiridos

4.5. Comunicación con el cliente

Los canales de comunicación son los medios y recursos utilizados para establecer un intercambio de mensajes entre las partes interesadas y la compañía. La inversión en comunicación con los clientes es una de las medidas más eficaces con la que la empresa está comprometida y puesta a disposición.

Con el fin de mantener informado al cliente frente a la gestión corporativa, la dirección de servicio al cliente cuenta con diferentes canales en donde se pueden comunicar las partes interesadas y se dan a conocer los cambios en lineamientos

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Junio de 2021
	Código: PT-PSC-001	Versión:06	Página 7 de 9

corporativos, directrices organizacionales, normatividad legal que aplique de manera bidireccional, así como los planes de acción y mejora necesarios; estos canales son:

4.5.1. Correo electrónico

La compañía ha asignado un correo electrónico (email) especialmente para servicio al cliente y será operado por el director de servicio al cliente con el fin de tener un contacto directo y permanente con el cliente por este medio.

4.5.2. Página web Coservipp Ltda.

La página web de la empresa fue diseñada para tener un contacto permanente con todas las partes interesadas y que éstas puedan navegar con facilidad y eficiencia a través de ella, especial atención merece que se indican teléfonos, correos, así como, botones, para que los clientes especialmente se comuniquen con facilidad de manera verbal o escrita, por ejemplo:

- Chat online
- Botón PQRF

4.5.2. Llamadas telefónicas

La compañía ha dispuesto de un número celular para la dirección de servicio al cliente, que está disponible permanentemente para todas las partes interesadas, asimismo, se dispone de una línea telefónica directa con la funcionalidad de voz.

4.5.3. Mensajería instantánea

La línea celular de la dirección de servicio al cliente cuenta con la capacidad de tener whatsapp bussines y telegrama como aplicaciones de manejo de texto para atención inmediata a cualquier requerimiento.


4.5.5. Buzón de sugerencias

Es un canal de comunicación que tiene dispuesto la compañía con el objetivo de recoger las peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones de las partes interesadas que asisten a las oficinas corporativas sobre la atención recibida por los empleados con el fin de mejorar o corregir las disfunciones que se puedan presentar o también la satisfacción en la atención recibida para exaltar el buen desempeño del trabajador.

4.5.6. Recepción

La recepción da la bienvenida a los clientes u otro tipo de partes interesadas, su función es recibir a las personas cuando llegan y todas las inquietudes de los visitantes.

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Junio de 2021
	Código: PT-PSC-001	Versión:06	Página 8 de 9

La principal función de la recepción es recibir al público a su llegada y orientarlo en la necesidad que solicita, incluyendo la admisión de documentos que constituyan una PQRF.

4.6. Acuerdos

El proceso de servicio al cliente liderado por su director realiza un seguimiento de cumplimiento a los clausulados suscritos por la empresa Coservipp Ltda. y sus partes interesadas, convirtiéndose en un punto de control; en ese orden de ideas la compañía diferencia estos documentos en dos tipos:

Acuerdos administrativos

- Contratos clientes externos
- Contratos proveedores
- Contratos funcionarios


Acuerdo de seguridad

- Acuerdo bilateral de gestión integral

Este es un documento de compromiso mutuo donde las partes acuerdan la responsabilidad compartida de establecer políticas y controles a los principios rectores, propendiendo por respetar, proteger y defender los derechos humanos, el uso de la fuerza, entre otros.

5. FORMATOS

Cuadro Control PQRSF	<u>FT-PSC-001</u>
Encuesta de satisfacción del cliente	FT-PSC-002
Reporte de quejas y reclamos	FT-PSC-003
Cronograma de Encuestas	Sin
Cuadro control clientes (formato comercial)	FT-PRC-011
Acuerdo bilateral de gestión integral	<u>Sin</u>

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE		Fecha elaboración: Junio de 2021
	Código: PT-PSC-001	Versión:06	Página 9 de 9

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	CAMBIO
1	INICIO DOCUMENTO
2	Se cambia la periodicidad de la encuesta, se revisa el documento con la circular 20 de la Superintendencia de Vigilancia y seguridad privada.
3	Se amplía el alcance a partes interesadas y se especifica la programación de encuestas conforme el resultado y desempeño de cada cliente.
4	Ajustes al procedimiento términos
5	<u>Ajustes al procedimiento por normatividad legal circular complementaria 465 del 2/11/2017 del Sistema integral de prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo (SIPLAFT).</u>
6	<u>Ajustes al procedimiento por revisión general, se clarifican los numerales 4.1. Procedencia y canales, 4.2. Tiempos de respuestas, 4.4. percepción del cliente y 4.5. Comunicación del cliente.</u>

COPIA CONTROLADA