

	SGI ADMEJORES SEGURIDAD LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO : DSG-P-004 EMISIÓN: 23/11/2023
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME Y PQRS	Versión: 05 Página 1 de 7

1. OBJETIVO

Describir la metodología para recepcionar, tramitar, documentar los servicios no conformes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de nuestros clientes o partes interesadas, al respecto de los productos y/o servicios suministrados por ADMEJORES SEGURIDAD LTDA., con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de ADMEJORES SEGURIDAD LTDA., 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 18788:2018 por parte de los individuos, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los derechos humanos.

3. CONTROL

DIRECCION DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN: Es el responsable para el seguimiento y control de los servicios no conformes y los PQRSF, relacionadas por las partes interesadas.

TODOS LOS PROCESOS: Son los responsables de la recepción y la atención de las PQRS presentados por el cliente, colaboradores, pagina web, otras partes interesadas.

4. DEFINICIONES

CONFORMIDAD: cumplimiento de un requisito.

DELACIÓN: Acusación, denuncia.

PARTE INTERESADA: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de una Organización

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

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

TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME: Acción emprendida respecto a un servicio no conforme, con el fin de resolver la no conformidad y prevenir su uso o entrega no intencional.

CLIENTE: Organización o persona que recibe un servicio y/o producto

SINIESTRO: Pérdida importante que sufren las personas, organizaciones o las propiedades y que al presentarse alteran su normal funcionamiento. Ejemplo: un hurto, un atraco, un desastre, un accidente.

CIERRE: Cuando se revisa que la pqrs fue realmente solucionada por el responsable de tomar la acción correctiva.

	SGI ADMEJORES SEGURIDAD LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO : DSG-P-004 EMISIÓN: 23/11/2023
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME Y PQRS	Versión: 05 Página 2 de 7

PETICIÓN: Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.

QUEJA: Inconformidad expresada del cliente respecto a la atención prestada por un trabajador que involucra la calidad y servicio prestado.

RECLAMO: Es la inconformidad expresada del cliente respecto al servicio, y/o procesos de la empresa. También hace referencia a la exigencia hecha por el cliente frente a alguna situación presentada por incumplimiento, de acuerdo con lo establecido en la parte contractual.

SERVICIO NO CONFORME: Servicio que no cumple con los requisitos (del cliente, Implícitos u obligatorios). Se debe identificar y controlar para prevenir su uso o entrega no intencional.

SUGERENCIA: Propuesta o idea que el cliente propone para que se tenga en consideración al momento de hacer algo.

5. APROBACION DE CAMBIOS DOCUMENTALES

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO	DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	DIRECCIÓN ADMIN Y FINANCIERA	GERENTE GENERAL

6. ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
6.1	<p><u>Protocolo de servicio al Cliente</u></p> <p>Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la circular externa No. 001 del 13 de Enero de 2.011 de la Superintendencia de Vigilancia, por medio de la cual se le permita al usuario una directa interlocución y que garantice una verificación e investigación pronta de las quejas e inconformidades que el mismo pudiese tener en relación con la calidad y oportunidad en la prestación del servicio. ADMEJORES SEGURIDAD LTDA., ha establecido el siguiente conducto para la pronta atención de las PQRS de sus partes interesadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Obligaciones de las partes interesadas</u> <p>El usuario debe presentar peticiones respetuosas, aportando información completa y concreta, en donde</p>	TODAS LAS ÁREAS	

	SGI ADMEJORES SEGURIDAD LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO : DSG-P-004 EMISIÓN: 23/11/2023
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME Y PQRS	Versión: 05 Página 3 de 7

<p>indique los datos básicos, necesarios para el trámite de su requerimiento.</p> <p>El usuario debe informar las gestiones que ha realizado para el trámite de su requerimiento, con el relato de los hechos de forma cronológica y especial, entidades y organismos a los que ha acudido, las respuestas que ha obtenido y anexar la documentación que sustente su petición.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Obligaciones de la empresa</u> <p>La empresa cumple con las siguientes obligaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dispone de los siguientes mecanismos de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Correo electrónico: calidad@admejoresseguridad.com ✓ Página web https://admejoresseguridad.com/ ✓ Llamada: 316 472 2903 ✓ Recepción Física: Cl. 87 #30-40, Bogotá ✓ Radial ✓ WhatsApp: 3164722903 ✓ Acta de Reunión ✓ Otros. 2. El coordinador de operaciones y/o a quien delegue la Gerencia, atenderá al usuario con amabilidad y oportunidad; lo escuchará con atención, exhortándolo a que exponga sin presiones lo que quieren manifestar. 3. Para evitar demoras, se solicita al usuario, los datos correspondientes a la materialidad de la queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia, etc. Para mejor ilustración procederá a registrar, la fecha, hora, nombre del usuario, documento de identidad, dirección, teléfono, celular, correo electrónico y para precisar, datos que permitan identificar la ocurrencia de los hechos (lugares, fechas, nombres de involucrados, elementos materiales de prueba, etc.). 4. Se indica al usuario, en los casos en que ADMEJORES SEGURIDAD LTDA., no sea competente para atender su asunto, cuál es la autoridad que posee capacidad de atención e investigación. En ese sentido se informan los puntos de atención o las líneas de contacto que correspondan. 	<p>TODAS LAS ÁREAS</p>	<p>DRH-R-027 ACTA DE REUNION</p> <p>OTROS DOCUMENTOS</p>
---	------------------------	--

	SGI ADMEJORES SEGURIDAD LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO : DSG-P-004 EMISIÓN: 23/11/2023
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME Y PQRS	Versión: 05 Página 4 de 7

	<p>5. Para el caso de delaciones se mantiene confidencialidad y privacidad de acuerdo a la política del delator establecida por la organización.</p> <p>6. Si el caso es de conocimiento de autoridades judiciales, de fiscalización o de control, ADMEJORES SEGURIDAD LTDA, 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.</p> <p>7. ADMEJORES SEGURIDAD LTDA es autónoma para tramitar el requerimiento. Para ello lo analizará y evaluará, y si el caso lo amerita determinará las acciones que correspondan; a manera de ejemplo: ampliación del requerimiento, traslado y/o solicitud de información a entidades involucradas, recepción de aclaraciones o explicaciones, visitas de inspección.</p>		
6.1	<p><u>Recepción de servicios no conformes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones</u></p> <p>Este proceso inicia con la no conformidad de una de las partes interesadas, en relación a un producto o servicio, al igual que sugerencias realizadas por nuestros clientes para la mejora del servicio prestado o la gestión de algún proceso que tenga contacto con el cliente.</p> <p>El servicio no conforme puede ser de origen:</p> <p><u>Interno:</u> Situaciones identificadas como novedades y detectadas por el trabajador durante la prestación del servicio.</p> <p>Se pueden identificar de igual manera en las actividades realizadas por cada departamento.</p> <p><u>Externo:</u> Situaciones identificadas como novedades, detectadas por los clientes, usuarios, debido al incumplimiento de un requisito en la prestación del servicio.</p> <p>Esta se documenta en el formato DOS-R-011 GESTION DE REQUERIMIENTOS, posteriormente cada departamento hace un análisis de la solicitud y direcciona al área responsable, para dar solución en el menor tiempo posible.</p>	<p>TODAS LAS ÁREAS</p> <p>PARTES INTERESADAS</p>	<p>DOS-R-011 GESTION DE REQUERIMIENTOS</p>
6.2	<p><u>Línea de delación definida</u></p> <p>El mecanismo para el desarrollo de presuntas violaciones a calidad@admejoresseguridad.com para</p>	<p>DIRECCIÓN SIG</p>	<p>DOS-R-011 GESTION DE REQUERIMIENTOS</p>

	SGI ADMEJORES SEGURIDAD LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO : DSG-P-004 EMISIÓN: 23/11/2023
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME Y PQRS	Versión: 05 Página 5 de 7

	<p>que garantice la confidencialidad, privacidad y las disposiciones en la investigación para cooperar con los mecanismos oficiales de investigación externa e interna, por medio de este correo. Se maneja la prevención de la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.</p>																		
6.3	<p style="text-align: center;"><u>Etapas de Jerarquía</u></p> <p>Algunos servicios no conformes y/o PQRS se atienden basados en diferentes niveles y escalas, así como en jerarquías de atención y repuesta.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #0056b3; color: white;"> <th style="width: 20%;">PROCESO</th> <th>TIPOS DE PQRS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Gerencia</td> <td>En los casos en que la PQRS tenga que ver con: Incumplimientos legales, eventos perturbadores e indeseables, siniestros, solicitudes del cliente u otros.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Comercial</td> <td>En los casos en que la PQRS tenga que ver con: La prestación del servicio, cotizaciones y licitaciones u otros.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Administrativa y financiera</td> <td>En los casos en que la PQRS tenga que ver con: Incumplimientos financieros, nominas, adquisición de bienes o servicios, facturas, cuentas por cobrar u otros.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Sistemas Integrados de Gestión</td> <td>En los casos en que la PQRS tenga que ver con: Incumplimientos legales, accidentes de trabajo, asesorías, capacitación y formación, visitas a puesto u otros.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Riesgos</td> <td>En los casos en que la PQRS tenga que ver con: Eventos perturbadores e indeseables, siniestros, auditorías, incumplimientos legales, actualización o implementación del CIC Virtual u otros.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Talento Humano</td> <td>En los casos en que la PQRS tenga que ver con: Violaciones de derechos humanos, agresiones, acciones disciplinarias, dotación, procesos de contratación u otros.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Operaciones</td> <td>En los casos en que la PQRS tenga que ver con: La prestación del servicio, eventos perturbadores e indeseables, siniestros o fallas en la atención de novedades u otros.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cuando corresponda se deberá comunicar con las autoridades competentes. También se aplicarán las</p>	PROCESO	TIPOS DE PQRS	Gerencia	En los casos en que la PQRS tenga que ver con: Incumplimientos legales, eventos perturbadores e indeseables, siniestros, solicitudes del cliente u otros.	Comercial	En los casos en que la PQRS tenga que ver con: La prestación del servicio, cotizaciones y licitaciones u otros.	Administrativa y financiera	En los casos en que la PQRS tenga que ver con: Incumplimientos financieros, nominas, adquisición de bienes o servicios, facturas, cuentas por cobrar u otros.	Sistemas Integrados de Gestión	En los casos en que la PQRS tenga que ver con: Incumplimientos legales, accidentes de trabajo, asesorías, capacitación y formación, visitas a puesto u otros.	Riesgos	En los casos en que la PQRS tenga que ver con: Eventos perturbadores e indeseables, siniestros, auditorías, incumplimientos legales, actualización o implementación del CIC Virtual u otros.	Talento Humano	En los casos en que la PQRS tenga que ver con: Violaciones de derechos humanos, agresiones, acciones disciplinarias, dotación, procesos de contratación u otros.	Operaciones	En los casos en que la PQRS tenga que ver con: La prestación del servicio, eventos perturbadores e indeseables, siniestros o fallas en la atención de novedades u otros.	TODAS LAS ÁREAS.	DOS-R-011 GESTION DE REQUERIMIENTOS
PROCESO	TIPOS DE PQRS																		
Gerencia	En los casos en que la PQRS tenga que ver con: Incumplimientos legales, eventos perturbadores e indeseables, siniestros, solicitudes del cliente u otros.																		
Comercial	En los casos en que la PQRS tenga que ver con: La prestación del servicio, cotizaciones y licitaciones u otros.																		
Administrativa y financiera	En los casos en que la PQRS tenga que ver con: Incumplimientos financieros, nominas, adquisición de bienes o servicios, facturas, cuentas por cobrar u otros.																		
Sistemas Integrados de Gestión	En los casos en que la PQRS tenga que ver con: Incumplimientos legales, accidentes de trabajo, asesorías, capacitación y formación, visitas a puesto u otros.																		
Riesgos	En los casos en que la PQRS tenga que ver con: Eventos perturbadores e indeseables, siniestros, auditorías, incumplimientos legales, actualización o implementación del CIC Virtual u otros.																		
Talento Humano	En los casos en que la PQRS tenga que ver con: Violaciones de derechos humanos, agresiones, acciones disciplinarias, dotación, procesos de contratación u otros.																		
Operaciones	En los casos en que la PQRS tenga que ver con: La prestación del servicio, eventos perturbadores e indeseables, siniestros o fallas en la atención de novedades u otros.																		

	SGI ADMEJORES SEGURIDAD LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO : DSG-P-004 EMISIÓN: 23/11/2023
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME Y PQRS	Versión: 05 Página 6 de 7

	<p>sanciones o medidas de recuperación o mitigación del daño, si ese fuera el caso.</p> <p>Se debe tener presente que para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención de solicitudes, cambios u otros- 3 a 10 días. • Respuestas órganos de control- 10 días hábiles. • Derechos de petición- 15 días hábiles <p>Todos lo deptos., dejan registro de la respuesta dada en el formato DOS-R-011 GESTION DE REQUERIMIENTOS como evidencia de la solución dada.</p> <p>El responsable de solucionar la petición, queja, reclamo y/o sugerencia confirma con el cliente la recepción de la respuesta.</p>		
6.4	<p style="text-align: center;"><u>Análisis y respuesta de las PQRS</u></p> <p>Se analiza la PQRS para determinar la gestión a realizar y proyectar la respuesta al cliente o parte interesada dentro de los plazos establecidos.</p> <p><i>Nota: Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos, peligros inminentes para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado.</i></p> <p>Cuando la PQRS implica las decisiones gerenciales, se tiene la participación directa de la Gerencia en el análisis, para establecer las acciones a seguir.</p> <p>Adicional en caso que se requiera se deberá proyectar informe teniendo en cuenta los parámetros definidos en el DOS-M-001 MANUAL DE ATENCIÓN DE NOVEDADES</p> <p><i>Nota: Cuando se presenten PQRS 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, así como la protección a los individuos.</i></p>	TODAS LAS ÁREAS	<p>DOS-R-011 GESTION DE REQUERIMIENTOS</p> <p>INFORMES</p>
6.5	<p style="text-align: center;"><u>Seguimiento a la respuesta presentada</u></p> <p>Se mantiene retroalimentación con el cliente a fin de establecer la aceptación de la respuesta presentada.</p>	TODAS LAS ÁREAS	<p>DOS-R-011 GESTION DE REQUERIMIENTOS</p>

	SGI ADMEJORES SEGURIDAD LTDA.	
	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO : DSG-P-004 EMISIÓN: 23/11/2023
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME Y PQRS	Versión: 05 Página 7 de 7

	<u>Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora</u>		
6.6	De acuerdo con el comportamiento de las PQRS presentadas por los clientes se analizan las causas para plantear acciones tendientes a minimizar las quejas de los clientes.	TODAS LAS ÁREAS	TOMA DE ACCIONES

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CLASE	TITULO DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
FORMATO	GESTION DE REQUERIMIENTOS	DOS-R-011
MANUAL	MANUAL DE ATENCION DE NOVEDADES	DOS-M-001
DOCUMENTO REFERENCIA	OTROS DOCUMENTOS PRQRS	N/A
FORMATO	ACTAS DE REUNION	DRH-R-027
DOCUMENTO REFERENCIA	INFORMES	N/A

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE SOLICITUD	CARGO PERSONA QUE SOLICITA EL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
10/12/2017	Directora SGI	Se integra el procedimiento de control de servicio no conforme y peticiones quejas o reclamos, definiendo así los criterios de análisis y seguimiento, según las observaciones dadas en la auditoria interna	10/07/2018	03
31/01/2023	Auditoria Interna	Se ajusta el procedimiento, estableciendo la definición de las PQRS, así como se ajustan los formatos utilizados en el procedimiento y los cambios realizados en tiempos.	20/09/2023	04
30/10/2023	Directora SGI	Actualización del procedimiento conforme a los requisitos de las NORMAS 18788, ISO 28001, ISO 14001, ISO 45000.	23/11/2023	05