	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	Código: GSC-PR-0100
		Fecha: 06-03-2023
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS NO CONFORMES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FALLAS EN LA SEGURIDAD	Versión: 4
		Página: 1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la recepción, análisis y respuesta de cualquier solicitud, sean peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o servicios no conformes con respecto a las partes interesadas que puedan afectar a la conformidad de la prestación del servicio que ofrece **COOPERATIVA DE VIGILANCIA Y SERVICIOS DE BUCARAMANGA CTA – COOVIAM CTA.**

2. ALCANCE


Este procedimiento aplica desde la recepción de toda petición, queja, reclamo, sugerencia, solicitud y/o servicio no conforme hasta que el cliente recibe respuesta y/o se toman las acciones necesarias para dar satisfacción a las necesidades establecidas.

3. NORMATIVIDAD APLICABLE

- 3.1. **ISO 9001:2015** “Sistemas de Gestión de la Calidad”
- 3.2. **ISO 14001:2015** “Sistemas de Gestión Ambiental”
- 3.3. **ISO 45001:2018** “Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo”
- 3.4. **ISO 28000:2007** “Sistemas de Gestión de la Seguridad para la Cadena de Suministro”
- 3.5. **ISO 18788:2015** “Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada”

4. DEFINICIONES


- 4.1. **CIERRE DE LA QUEJA O RECLAMO:** Cuando se revisa que la queja fue realmente solucionada por el responsable de tomar la acción correctiva.
- 4.2. **CLIENTE:** Organización o persona que recibe un servicio y/o producto
- 4.3. **PARTE INTERESADA:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- 4.4. **PETICIÓN:** Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.

	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	Código: GSC-PR-0100
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS NO CONFORMES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FALLAS EN LA SEGURIDAD	Fecha: 06-03-2023
		Versión: 4
		Página: 2 de 7


- 4.5. QUEJA:** Inconformidad expresada del cliente respecto a la atención prestada por un trabajador asociado o área de la Cooperativa, involucra la calidad y servicio prestado.
- 4.6. RECLAMO:** Es la inconformidad expresada del cliente respecto al servicio, y/o procesos de la cooperativa. 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.
- 4.7. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 4.8. 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.
- 4.9. 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.
- 4.10. SUGERENCIA:** Propuesta o idea que el cliente propone para que se tenga en consideración al momento de hacer algo.
- 4.11. TRATAMIENTO DE PQRSF:** Acción emprendida respecto a un servicio no conforme, con el fin de resolver la no conformidad y prevenir su uso o entrega no intencional.

5. GENERALIDADES

- 5.1.** Todas las peticiones quejas, reclamos, sugerencias o servicios no conformes debe ser canalizada por el Director Nacional de Operaciones, Coordinador de Contrato dando así una información correcta al Coordinador Jurídico, quien es el responsable de registrar la base de datos y convocar al personal idóneo para dar tratamiento y respuesta a la solicitud. En el caso que la PQRSF sea recibida por cualquier otro personal diferente a los anteriormente mencionados deberá ser comunicado al Coordinador Jurídico de manera inmediata.
- 5.2.** Una vez recibida la petición, queja, reclamo, sugerencia o servicio no conforme se cuenta con 1 día para responder al solicitante confirmación de la recepción de su comunicación.
- 5.3.** Toda petición, queja, reclamo, sugerencia o servicio no conformes no debe exceder de diez (10) días hábiles para ofrecer una respuesta al solicitante.
- 5.4.** Tener en cuenta las siguientes acciones y recomendaciones para situaciones de atención, visitas, reuniones y comunicados con los clientes:


	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	Código: GSC-PR-0100
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS NO CONFORMES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FALLAS EN LA SEGURIDAD	Fecha: 06-03-2023
		Versión: 4
		Página: 3 de 7

- **Credibilidad:** Demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza y ser veraz.
 - **Comunicación:** Mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender.
 - **Comprensión:** Mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea.
 - **Accesibilidad:** Se cuenta con varias vías de contacto con el cliente (Correo electrónico, celular, comunicaciones escritas).
 - **Cortesía:** Simpatía, respeto y amabilidad del personal, cautivar al cliente dándole un excelente trato y brindarles una gran atención.
 - **Profesionalismo:** Contar con las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio por parte de todos los Trabajadores Asociados de la Cooperativa.
 - **Capacidad de respuesta:** Disposición de ayudar al cliente y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
 - **Fiabilidad:** Capacidad que tiene la Cooperativa de ejecutar el servicio de forma confiable, sin contraer problemas.
- 5.5.** El servicio no conforme puede ser de origen:
- **Interno:** Situaciones identificadas como novedades y detectadas por el Trabajador Asociado durante la prestación del servicio.
 - **Externo:** Situaciones identificadas como novedades, detectadas por nuestros clientes debido al incumplimiento de algún requisito en la prestación del servicio.
- 5.6.** Dando cumplimiento a la Circular Externa N° 20 de 2012 de la Superintendencia de Vigilancia con respecto al derecho de tener una comunicación directa que garantice una verificación e investigación eficiente y verídica de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o servicios no conformes que el mismo pudiese tener relación con la calidad y oportunidad en la prestación del servicio, la **COOPERATIVA DE VIGILANCIA Y SERVICIOS DE BUCARAMANGA CTA – COOVIAM CTA** ha dispuesto los siguientes medios de comunicación para presentar las PQRSF a todas las partes interesadas (Clientes, Proveedores, Comunidad, Trabajadores Asociados, Entidades, etc):
- Correo electrónico: servicioalcliente@cooviam.com
 - Página web: www.cooviam.com
 - Teléfono: (061) 770 3260
 - Escritas: Son aquellas que se radican directamente por escrito en la Cooperativa.
 - Verbales: El Cliente, usuario y demás partes interesadas formulan de manera directa ante uno de los jefes de cada área la PQRSF, quienes a su vez toman nota para remitirlas al área jurídica.
- 5.7.** El solicitante debe informar las gestiones que ha hecho para el trámite de su requerimiento relatando los hechos de manera cronológica y espacial; incluyendo fecha, hora, nombre completo, teléfono, celular, correo electrónico, nombre de los implicados y el reporte que ha

	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	Código: GSC-PR-0100
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS NO CONFORMES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FALLAS EN LA SEGURIDAD	Fecha: 06-03-2023
		Versión: 4
		Página: 4 de 7


realizado a las entidades y/u organismos a los que ha acudido. Si de lo anteriormente mencionado cuenta con soportes o registros el solicitante debe enviar copia a la Cooperativa.

- 5.8. Si el caso es de conocimiento de autoridades judiciales, de fiscalización o de control, la **COOPERATIVA DE VIGILANCIA Y SERVICIOS DE BUCARAMANGA CTA – COOVIAM CTA** no puede interferir en las actuaciones de los entes encargados. Sin embargo, dependiendo de la importancia del caso, se decidirá si se asume o no el conocimiento.
- 5.9. Para cualquier acción determinada sobre la PQRS o servicio no conforme, el Coordinador Jurídico debe designar responsable(s) y el plazo para realizar la(s) acción(es) determinadas y acordadas, indicándolo en el registro de Matriz de Acciones Correctiva, preventiva y de Mejora.
- 5.10. En caso de que algún Trabajador Asociado reporte un acto o condición insegura; o actividad sospechosa se debe hacer uso del formato GSI-FO-0402 Reporte de actos y condiciones peligrosas RACP y; se entrega al Coordinador SIG para hacer seguimiento y en conjunto con el dueño del proceso tomar las medidas necesarias.
- 5.11. Las alternativas o acciones inmediatas para tratar una petición, queja, reclamo, sugerencia o servicio no conforme, pueden ser al menos las siguientes:
- **Reproceso:** Esta acción es aplicada sobre una PQRS o servicio no conforme con el fin que este vuelva a cumplir los requisitos originales establecidos. Implica si es necesario volver a repetir en forma correcta las actividades ya realizadas.
 - **Corrección:** Esta acción es aplicada sobre una PQRS o servicio no conforme con el fin de corregir la desviación o defecto y convertirlo en aceptable por el cliente y para su utilización prevista; lo anterior implica análisis de las actividades ya realizadas para determinar las acciones necesarias (de corto o largo plazo) a seguir.
- 5.12. El tratamiento para las fallas detectadas con relación a la seguridad está especificado en cada uno de los siguientes procedimientos según corresponda la novedad:
- Procedimiento control operacional.
 - Procedimiento seguridad electrónica y monitoreo.
 - Procedimiento de investigación de incidentes, indeseable y perturbadores.
 - Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
 - Procedimiento de gestión del riesgo y oportunidades.
- 5.13. Si la causa del no conforme es reiterativa concertar con el dueño del proceso si la situación amerita acción correctiva o preventiva. Se da por cerrado el servicio no conforme si todas las acciones tendientes a cumplir con los requisitos iniciales se han cumplido.


	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	Código: GSC-PR-0100
		Fecha: 06-03-2023
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS NO CONFORMES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FALLAS EN LA SEGURIDAD	Versión: 4
		Página: 5 de 7

6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
6.1. Programar y ejecutar visitas de seguimiento al cliente para conocer las necesidades y los requerimientos puntuales que pueda tener en relación con la prestación del servicio.	Director Nacional de Operaciones y Coordinadores de Contrato	Registro en minuta GSI-FO-0108 Acta de reunión
6.2. Recibe del cliente o del Trabajador Asociado la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o servicio no conforme. NOTA: Para la recepción de la queja o reclamo interno y externo en DDHH, el solicitante deber aportar toda la información de manera clara y concreta como evidencias del mismo.	Responsables del proceso	Vía telefónica, correo electrónico, verbal y/o escrito
6.3. Comunicar al área jurídica las peticiones quejas, reclamos, sugerencias o servicios no conformes.	Responsables del proceso	Correo electrónico
6.4. Registrar las peticiones quejas, reclamos, sugerencias o servicios no conformes en el formato "Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o servicios no conformes".	Coordinador Jurídico	GSC-FO-0101 Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o servicios no conformes

	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	Código: GSC-PR-0100
		Fecha: 06-03-2023
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS NO CONFORMES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FALLAS EN LA SEGURIDAD	Versión: 4
		Página: 6 de 7

<p>6.5. Analizar el motivo, identificar el área responsable y convocar a la persona idónea para apoyar a resolver la solicitud.</p> <p>Nota: Con respecto a las fallas relacionadas con la seguridad estas deben ser tramitadas directamente por los Coordinadores de cada contrato.</p> <p>Para el tratamiento de queja o reclamos interno o externo en DDHH se realiza investigación con el Comité de Convivencia Laboral (Citar al solicitante para que brinde versión libre, recopilar pruebas, elaborar informe al Gerente y notificar a las autoridades correspondientes). En caso en que la solución no sea competencia de COOVIAM CTA, esta misma le brindara asesoría a los puntos, lugares o entidades competentes a las cuales se debe de dirigir.</p>	Coordinador Jurídico	Correo electrónico
<p>6.6. Registrar el formato Matriz de Acciones Correctiva, preventiva y de Mejora, allí mismo se efectúa la trazabilidad para hallar el origen de la queja o reclamo y establecer las acciones correctivas para eliminar sus causas para tratar la solicitud.</p>	Coordinador Jurídico y Responsables de cada proceso	GSI-FO-0801 Matriz de Acciones Correctiva, preventiva y de Mejora
<p>6.7. Realizar su verificación a fin de comprobar que se ha cumplido con los requisitos solicitados.</p>	Coordinador Jurídico	GSC-FO-0101 Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o servicios no conformes
<p>6.8. Realizar seguimiento y reporte de los servicios no conforme presentando la trazabilidad de las actividades realizadas para dar solución a la no conformidad.</p>	Coordinador Jurídico	GSC-FO-0101 Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o servicios no conformes

	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	Código: GSC-PR-0100
		Fecha: 06-03-2023
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS NO CONFORMES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FALLAS EN LA SEGURIDAD	Versión: 4
		Página: 7 de 7

<p>6.7. Se comunica al usuario, cliente y/o peticionario el análisis y acciones.</p> <p>Para queja o reclamos interno o externo en DDHH se comunica a las partes interesadas la forma de prevención, como manejarlos y la solución adecuada de estos.</p>	<p>Coordinador Jurídico, Director Nacional de Operaciones y/o Coordinadores de Contrato</p>	<p>Correo electrónico</p>
<p>6.9. Dar cierre de la solicitud.</p> <p>Se realiza evaluación de eficacia del procedimiento de quejas y reclamos en DDHH.</p>	<p>Coordinador Jurídico</p>	

7. IDENTIFICACIÓN Y CONTROLES

GSI-FO-0906 Matriz de riesgos

GSI-FO-0401 Matriz de identificación de peligros y control de riesgos

GSI-FO-0501 Matriz de aspectos e impactos ambientales

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

GOP-PR-0200 Procedimiento control operacional.

GOP-PR-0300 Procedimiento seguridad electrónica y monitoreo.

GOP-PR-0700 Procedimiento de investigación de incidentes, indeseable y perturbadores.

GSI-PR-0800 Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

GSI-PR-0900 Procedimiento de gestión del riesgo y oportunidades.

9. ANEXOS

GSI-FO-0108 Acta de reunión

GSC-FO-0101 Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o servicios no conformes