



## PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME, PQRS

### 1. OBJETIVO

Documentar y tratar los reclamos que se reciben de las partes interesadas internas y externas estableciendo y documentando los criterios de eficacia para los procedimientos de reclamos, reportes de NO conformidades potenciales o reales con el SIG, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los Derechos Humanos.

### 2. ALCANCE

El presente documento aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por el cliente o cualquier parte interesada interna o externa que se encuentren relacionados con la misión de la entidad.

El presente procedimiento aplica para todos los procesos y personal responsable del control del servicio no conforme en la prestación del servicio de Vigilancia y Seguridad privada.

### 3. VOCABULARIO

- **CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **CLIENTES INTERNOS:** funcionarios de la empresa que participan en la prestación del servicio.
- **PETICIÓN:** Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el Cliente tiene derecho a presentar a la empresa.
- **QUEJA:** Observación o crítica proveniente del cliente interno o externo relacionada con el nivel del servicio o producto.
- **RECLAMO:** Solicitud generada por el usuario o cliente, correspondiente a cualquier Incumplimiento de los requisitos del servicio prestado o producto final. Se puede solicitar una exigencia económica por parte del cliente en la cual Seguridad Fénix de Colombia Ltda. Responderá única y exclusivamente cuando sea un error en el procedimiento y por ende se demuestre negligencia por parte del personal.
- **SERVICIO NC:** Es cualquier evento que pueda afectar el normal desarrollo en la prestación del servicio y que afecte el sistema antes de que el cliente lo detecte.
- **PRODUCTO NO CONFORME:** Producto que al ser comprado no cumple con los requisitos pactados en la orden de compra.
- **NOVEDAD:** Evento, acción o noticia del desarrollo de nuestra labor y que sirve de herramienta de comunicación entre las diferentes áreas de la compañía en búsqueda de mejorar nuestros procedimientos internos. De estas novedades se pueden desprender quejas, petición o reclamos del cliente.

### 4. DIRECTRICES GENERALES.

**PLAZOS DE RESPUESTAS.** Se evaluará el tiempo de respuesta que no supere los establecidos, después de su formulación.



## PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME, PQRS

El término de la respuesta puede ampliarse dependiendo el grado de complejidad de la solicitud, situación que será previamente informada al cliente o solicitante a través de comunicación escrita o por correo electrónico.

Tipo de solicitud	Tiempo atención	Tiempo de respuesta	Responde
Petición	En 24 horas después de la atención	1 a 3 días hábiles.	Proceso a quien va dirigida la solicitud.
Queja		4 a 8 días hábiles	
Denuncias relacionadas con los DDHH		1 a 3 días hábiles.	
Reclamo		5 a 10 días hábiles.	

### a. Categoría de las solicitudes.

Tipo de solicitud	Categoría
<b>PETICION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>a.</b> Solicitud de capacitación por parte del cliente o algún proceso.</li> <li><b>b.</b> Cambio o traslado de personal.</li> <li><b>c.</b> Modificación o ajuste a un documento del SGC.</li> <li><b>d.</b> Solicitud de apoyo económico a un empleado.</li> <li><b>e.</b> Solicitud de permisos.</li> <li><b>f.</b> Solicitud Apoyo especial al cliente, relacionado con el servicio.</li> <li><b>g.</b> Otros.</li> </ul>
<b>QUEJAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>a.</b> Inconformidad con la prestación del servicio (relacionado con el personal de vigilancia, supervisor, coordinador o Jefe).</li> <li><b>b.</b> Inconformidad con los elementos y/o equipos que postularon para la prestación del servicio.</li> <li><b>c.</b> Inconformidad con la atención del cliente.</li> <li><b>d.</b> Fallas en los protocolos de seguridad y control de acceso.</li> <li><b>e.</b> Fallas de comunicación.</li> <li><b>f.</b> Inconformidad con la administración y control del servicio.</li> <li><b>g.</b> Inconformidad con la dotación.</li> <li><b>h.</b> Inconformidad con el entrenamiento y reacción frente al servicio.</li> </ul>



## PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME, PQRS

	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Violación alguna norma o regla del cliente o de la compañía.</li> <li>j. Incumplimiento de un proceso.</li> <li>k. Incumplimiento de funciones y de cargos.</li> <li>l. Retraso en el proceso.</li> <li>m. Ausencias del personal.</li> <li>n. Reporte de no conformidades potenciales, reales con el SIG.</li> <li>o. Violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los Derechos Humanos.</li> <li>p. Otro.</li> </ul>
<b>RECLAMO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Daño en bien por parte del personal de seguridad durante el servicio.</li> <li>b. Hurto o robo presentado durante el servicio.</li> <li>c. Incumplimiento contractual por parte de la empresa frente al contrato.</li> <li>d. Perdida de bienes o elementos durante la prestación del servicio.</li> <li>e. Otro.</li> </ul>
<b>SUGERENCIAS</b>	Cualquier sugerencia que provenga de las partes interesadas internas o externas

- Las acciones que resulten de estas serán registradas en la matriz de acciones SFC-CI-MT-01 Matriz PQRS, con el fin que se realice seguimiento de la gestión por parte del analista de servicio al cliente.
- Los reclamos o quejas emitidas por el cliente deberán darles trámite de inmediato conforme a la magnitud de las mismas.
- Las PQRS que provengan de cualquiera de las partes interesadas internas o externas como, por ejemplo: los reportes de no conformidades potenciales, reales con el SIG, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los Derechos Humanos, quejas relacionadas con las operaciones de seguridad deben ser investigadas imparcialmente con la debida consideración de la confidencialidad e integridad de la información.

### Canal de reporte:

- Por medio escrito a la dirección Calle CII 71 #28A-11, Bogotá, esta debe ser enviada en un sobre sellado dirigida a la Gerencia, director de Operaciones o Director Control Interno.
- PQRS [pqrs@seguridadfenixdecolombia.com](mailto:pqrs@seguridadfenixdecolombia.com)



## PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME, PQRS

- Página web: <https://www.seguridadfenixdecolombia.com/opción PQRS / Violación DDHH>
- Línea ética de atención <https://www.seguridadfenixdecolombia.com/SARLAFT>  
2.0/CO/SO atención 24 horas Correo electrónico:  
[juridica2@seguridadfenixdecolombia.com](mailto:juridica2@seguridadfenixdecolombia.com)
- Línea ética Celular: 313-872 77 57 Línea de atención 8:00 a.m. - 4:00 p.m.

### 5. PARA EL SERVICIO NO CONFORME. (SNC)

ETAPA	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO	RESPONSABLE
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; S1[1. Detectar el Servicio No Conforme.]     S1 --&gt; S2[2. Comunicar el SNC]     S2 --&gt; S3[3. Analizar y Verificar la información]     S3 --&gt; S4[4. Registrar en matriz]     S4 --&gt; S5[5. Plan de acción]     S5 --&gt; FIN([Fin.])           </pre>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Los Servicios No Conformes, que afectan la prestación del servicio; pueden ser detectados por un líder o funcionario de la empresa, o cualquiera de las partes interesadas internas o externas.</li> <li>Los servicios no conformes pueden ser: el uso cualquier arma en cualquier circunstancia (excepto la capacitación autorizada), toda escalada de la fuerza, daños en los equipos, lesiones a personas, destrucción de la propiedad, ataques, actos criminales, accidentes de tráfico, incidentes que impliquen a otras fuerzas de seguridad, reportes de no conformidades potenciales, reales con el SIG, violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los Derechos Humanos, quejas relacionadas con las operaciones de seguridad, deben ser investigadas imparcialmente con la debida consideración de la confidencialidad e integridad de la información. y cualquier otro de tales reportes que exija el cliente</li> <li>La persona que detectó el SNC, enviará comunicado al director de operaciones. Se deben tener en cuenta lo siguiente:</li> </ol>	<p>N.A</p> <p>N.A</p> <p>N.A</p> <p>SFC-OP-MT-05 Matriz de novedades operativas</p> <p>SFC-OP-MT-05 Matriz de novedades operativas</p>	<p>Dir. de proceso, (Cualquier integrante empresa).</p> <p>Dir. de proceso, Cualquier integrante empresa)</p> <p>Dir. Operaciones y/o Líderes.</p> <p>Dir. Operaciones.</p> <p>Dir. Operaciones,</p>



## PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME, PQRS

	<p>a. Documentación del incidente (hora y lugar del incidente; identidad de las personas involucradas, incluidas sus direcciones y otros detalles de contacto; lesiones/daños sufridos; circunstancias que precedieron al incidente; todas las medidas ejecutadas por la organización en respuesta al incidente; causas de que haya víctimas internas y externas).</p> <p>b. Notificación a las autoridades correspondientes.</p> <p>c. Pasos que se ejecutaron para investigar el incidente.</p> <p>d. Identificación de las causas raíz.</p> <p>e. Acciones correctivas y preventivas que se ejecutan.</p> <p>f. Toda compensación y rectificación de las partes afectadas.</p> <p>4. Se analiza y verifica la información frente al servicio no conforme, con las personas responsables.</p> <p>Al finalizar la investigación, Seguridad Fénix de Colombia Ltda. Elaborará un reporte escrito del incidente que incluya la información arriba mencionada, copia del cual se deberán suministrar a las partes interesadas correspondientes (p. ej., clientes y autoridades competentes).</p> <p>Los reportes de incidentes deben brindar información suficiente para evaluar la idoneidad de la respuesta.</p> <p>5. Se registra en la matriz, lo sucedido y se plantea un plan de acción. (Medio magnético).</p>	<p>SFC-SIG-FR-26 Formato de Seguimiento Acciones correctivas y de mejora.</p>	
--	---	---	--



## PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME, PQRS

	<p>6. Se establece un tratamiento o plan de acción para darle solución inmediata al problema o servicio no conforme presentado.</p> <p>7. Se procede a ejecutar el plan de acción y se hace seguimiento de que este haya sido efectivo.</p>		
--	---	--	--

### 6. DESCRIPCION PARA, PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS. (PQRS)

<pre> graph TD     A[Inicio] --&gt; B[Recepción PQRS]     B --&gt; C[2. Remitir PQRS, al responsable.]     C --&gt; D[3. Analizar y Verificar PQRS]     D --&gt; E[4. Registrar PQRS, en matriz]     E --&gt; F[5. Planteamiento de correctivos o acciones.]     F --&gt; G[6. Ejecución y seguimiento acción]     </pre>	<p>1. Se recibe el PQRS, de las partes interesadas internas, externas (incluido los clientes y otras partes afectadas) de no conformidades potenciales o reales con el sistema de gestión de las operaciones de seguridad, o violaciones de las leyes internacionales, nacionales y locales o de los derechos humanos.</p> <p>Seguridad Fénix de Colombia Ltda., o las personas que trabajan en su nombre, no tomarán represalias contra nadie que haya entablado un reclamo o coopere en la investigación de alguno.</p> <p>Este procedimiento no es solamente para documentar los reclamos; con estos se pueden resolver disputas al identificar las causas raíz, mejorar la rendición de cuentas, evaluar los criterios de eficacia e impulsar una cultura de mejora continua. Una vez se verifique la queja o el</p>	<p>SFC-CI-MT-01 Matriz Novedades PQRS</p> <p>SFC-CI-MT-01 Matriz Novedades PQRS</p> <p>SFC-SIG-FR-26 Formato de Seguimiento Acciones correctivas y de mejora.</p>	<p>Analista Servicio Al cliente</p> <p>Coordinador De Fidelización</p> <p>Líderes de proceso.</p> <p>Dir. general.</p>
---	--	---	--



## PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME, PQRS

	<p>reclamo, se deberán implementar rápidamente acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Si la petición, queja o reclamo es recibida de una persona anónima se remite copia al responsable de Servicio al Cliente, PQRS) para que ingrese la novedad en el consolidado directamente y asigne el consecutivo correspondiente. (Este tipo de reportes se toman con el mismo interés como si la hubiera reportado una persona No anónima.</p> <p>2. Quien recibe el PQRS, deberá reportarla al funcionario que le compete con las fechas de vencimiento de estas y debe solicitar que envíe a vuelta de correo la causa raíz y el plan de acción para Diligenciar en la Matriz de PQRS</p> <p>El Analista de servicio al cliente enviara al cliente un correo electrónico informando el recibimiento de su PQRS e indicara su número de radicado.</p> <p>Para la investigación de los reclamos se tendrá en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <p>a. Cooperación con los mecanismos oficiales de investigación externa.</p>	Correo Electrónico	
--	---	--------------------	--



## PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME, PQRS

	<p>b. Prevenir la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección en evidencia.</p> <p>c. Proteger a los individuos que presentan una queja o un reclamo de buena fe contra la retaliación.</p> <p>d. Identificar las causas raíz.</p> <p>e. Acciones correctivas y preventivas que se ejecuten, incluida la acción disciplinaria en proporción a la infracción.</p> <p>f. Comunicaciones con las autoridades correspondientes.</p> <p>Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos o peligro inminente para los individuos se tratarán inmediatamente por parte de Seguridad Fénix de Colombia. Ltda., la organización y otras autoridades, según sea apropiado.</p> <p>Se Investigará los alegatos rápida e imparcialmente, con debida consideración a la confidencialidad y las restricciones impuestas por la ley local dentro del procedimiento.</p> <p>3. De acuerdo a la magnitud del PQRS, se procede a registrarla en el SFC-SIG-FR-26 Formato de Seguimiento Acciones correctivas y de mejora.</p>		
--	--	--	--



## PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME, PQRS

	<p>El tratamiento y los datos registrados serán manejados con estricta confidencialidad, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas expedidas que modifiquen o complementen.</p> <p>5. Se establece un tratamiento o plan de acción para darle solución al PQRS. (<b><u>Remitirse a la nota. 1 descripción servicio no conforme</u></b>).</p> <p>6. El plan de acción se ejecuta y se hace seguimiento a las acciones correctivas, preventivas o mejora a que se haya pactado, a fin de que se verifique su cierre y efectividad.</p> <p>7. La Dirección General; realiza seguimiento a la contestación; una vez esté la respuesta se pasa para revisión de la Dirección General y aprobación de Gerencia. (La Gerencia las revisa y las aprueba los días jueves en horas de la mañana)</p> <p>8. La Dirección General Mensualmente realizara una revisión a la Matriz Novedades PQRS SFC-CI-MT-01, con el objetivo de validar y garantizar que cada una de las de las PQRS cuente con los respectivos Análisis de las causas, y cierre de las acciones propuestas para el eficaz cierre de las PQRS</p> <p>De acuerdo con los resultados obtenidos se define si se requiere establecer acciones</p>		
--	---	--	--



## PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME, PQRS

	correctivas, preventivas / de mejora, o disciplinarias, la resolución de la queja o el reclamo incluida las acciones para prevenir su recurrencia, las acciones,  Se documentará y se comunicará los resultados.		
--	--	--	--

### 7. CONTROL DE CAMBIO

Versión	Fecha de realización	Fecha aprobación	Nota de cambio	Autor
0	06/01/2023	11/01/2023	Emisión del Documento	Dir. SIG
1	13/10/2023	13/10/2023	Se incluye el ítem 8 de seguimiento y control.	Dir. SIG
2	13/09/2024	13/09/2024	Inclusión de sarlaft 2.0	Dir. SIG