	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL		SUBPROCESO: SAC
	<b>PROCEDIMIENTO DE PQS</b>	Código: PGC.SAC.001	Vigencia: 02/05/2024
		Versión: 02	Página 1 de 6

## 1. OBJETIVO

Establecer y determinar las actividades y responsabilidades que intervienen en la recepción, gestión, solución y cierre de la petición, queja y/o sugerencia realizada por los usuarios (clientes, personal operativo o guardas de seguridad) u otras partes interesadas referentes a los servicios prestados por **Centinela Universal S.A.**

## 2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la petición, queja y/o sugerencia realizada por un usuario u otras partes interesadas, hasta el tratamiento, seguimiento, solución y cierre dentro de los límites establecidos por la organización o la normatividad legal, según aplique.

## 3. DEFINICIONES

**Usuario:** Toda persona que interactúe con el software de PQS

**Queja (Q):** Toda manifestación de insatisfacción, oposición o contradicción, por parte del usuario en relación con la actuación de un funcionario o la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

**Petición (P) (Información, Consulta):** Solicitud que dirige un usuario para obtener un parecer, concepto, consejo y manifestar las inquietudes o dudas sobre temas relacionados con la organización.

**De carácter particular:** Cuando la solicitud se hace para el suministro de documentos personales y que son requeridos por el interesado.

**De carácter general:** Cuando la petición es de interés para toda la sociedad.


**Sugerencia (S):** Opinión o aporte del usuario para hacer una mejora en el proceso, servicio prestado por la organización o reconocimiento a sus funcionarios por una gestión de calidad y eficiencia.

**PQS:** Sigla usada para denominar las palabras petición, queja y/o sugerencia.

**Escalar:** Remitir, trasladar o direccionar, bien sea a personas, llamadas o documentos al proceso (área) correspondiente, para que sea brindada la respuesta de forma oportuna, concisa y precisa de un determinado evento.

**Respuesta Cliente:** Es la acción mediante la cual el proceso le comunica al usuario las acciones que se iniciarán frente al caso o los procedimientos efectuados con el objetivo de lograr la solución del incidente y la satisfacción del cliente.

<b>REVISÓ:</b> Raúl Yesmith Novoa Ruíz	<b>CARGO:</b> Director SAC	<b>APROBÓ:</b> Luis Felipe Martínez Maldonado	<b>CARGO:</b> Gerente
---	-------------------------------	--	--------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	SUBPROCESO: SAC	
	<b>PROCEDIMIENTO DE PQS</b>	Código: PGC.SAC.001	Vigencia: 02/05/2024
		Versión: 02	Página 2 de 6

**Caso solucionado:** Es la acción mediante la cual el proceso certifica que se ha concluido la gestión y que el usuario ha recibido la información correspondiente sobre los procedimientos adelantados. La solución del caso puede ser o no favorable frente a la pretensión del cliente.

**Caso cerrado:** Se da cuando no existe objeción alguna del usuario respecto a la solución dada por la organización de acuerdo a cada caso. El Cierre del caso es generado de forma automática, si pasados diez (10) días después de haber dado la solución, no hay objeción alguna por parte del peticionario.

**Ticket:** Novedad registrada en el aplicativo relacionada con una petición, queja o sugerencia.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

##### 4.1. Lineamientos Generales


El procedimiento asegura que las peticiones, quejas, y/o sugerencia de los usuarios sean recibidas y consideradas de manera imparcial e independiente, por parte de los responsables de la prestación del servicio, de forma que se resuelvan con equidad. En el caso de no ser resueltos favorablemente para el usuario, la empresa, indicará a éste las razones por las cuales sostiene la decisión tomada, sustentándola con evidencias concretas.

La Empresa ha dispuesto de un canal general para la recepción de solicitudes a través de la página web de **Centinela Universal S.A.** <https://centinelauniversal.com.co/> y la interfaz web establecida para el usuario, bien sea el cliente propiamente o el guarda de seguridad, a través de las cuales el cliente puede remitir su solicitud y a la vez hacer seguimiento a la gestión realizada a la misma.

**Además, el cliente cuenta con los siguientes canales:**

- Correo electrónico [servicioalcliente@centinelauniversal.com.co](mailto:servicioalcliente@centinelauniversal.com.co)
- PBX 4202600 extensiones 212 / 117 para efectos de información general, en horario administrativo (8:00 a.m. a 5:30 p.m.).
- Página web <https://centinelauniversal.com.co/> botón “contáctenos”.
- Personalmente en las oficinas de Servicio al Cliente Presencial Centro Comercial Carrera Local C-229 de 8:30 am a 5:30 pm de lunes a viernes, y sábados de 8:30 am a 1:30 pm.

**Nota:** Las peticiones, quejas y sugerencias deben ser solucionadas de acuerdo con los tiempos estipulados por la ley y lo establecido en el código de comercio.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL		SUBPROCESO: SAC
	<b>PROCEDIMIENTO DE PQS</b>	Código: PGC.SAC.001	Vigencia: 02/05/2024
		Versión: 02	Página 3 de 6

### Tipología

Género	Tipo	Subtipo	
Petición (P) Queja(Q)	Gestión	Capacitación	Visita ejecutivo de cuenta
		Información para autoridades (Policía /Fiscalía)	
		Envío no oportuno de documentos	Inadecuados tiempo respuesta solicitudes
		Inadecuado trato por parte del funcionario	Otros
Petición (P) Queja(Q)	Facturación	Valores facturados no coinciden	Factura no llegó a tiempo
		Factura sin soporte de pago de parafiscales	
		Cobros adicionales	Otros
	Desarrollo del servicio	Incumplimiento de horarios	Mala presentación personal
		Incumplimiento de funciones en el puesto de trabajo	
		Rotación del personal	Ausencia de personal
		Mal trato por parte del funcionario	Discriminación
		Ocurrencia de siniestros	Cambio equipos / dispositivos
		Insatisfacción falla del sistema (tecnología)	Otros

### Descripción de Actividades

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<b>Identificación de la inconformidad</b>	En el caso de que un funcionario reciba la inconformidad por parte del cliente, debe diligenciar el informe de novedad o enviar la información al correo de servicio al cliente, con copia a gerencia y a la dirección correspondiente.	Funcionario de Centinela Universal
<b>Radicación de petición, queja, y/o sugerencia (PQS)</b>	<p>La recepción de solicitudes del cliente se realiza con el formulario Web en <a href="https://centinelauniversal.com.co/contactenos">https://centinelauniversal.com.co/contactenos</a></p> <p><b>Nota<sup>1</sup>:</b> Se ha dispuesto que los agentes de SAC presencial, accedan a la página web por el mismo vínculo para registrar la información, y ésta devuelva un ticket o número de radicación, el cual será enviado automáticamente al correo electrónico del solicitante.</p> <p><b>Nota<sup>2</sup>:</b> Solo ante un evento como caídas del sistema o falla de la página web, los agentes podrán diligenciar el formato radicación de casos, y posteriormente realizar el registro del caso en el software.</p> <p><b>Nota<sup>3</sup>:</b> En caso de que el cliente no pueda acceder a la página web, podrá presentar su requerimiento por correo electrónico.</p>	Agente SAC

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

SUBPROCESO: SAC

**PROCEDIMIENTO DE PQS**

Código: PGC.SAC.001

Vigencia: 02/05/2024

Versión: 02

Página 4 de 6

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<b>Descripción de los hechos</b>	<p>El formulario contiene los campos necesarios para el registro apropiado de la información, dependiendo el perfil del solicitante (<i>administrador, cliente, guarda de seguridad, empresa, etc.</i>) y opción que elija ("<i>Necesitas ayuda</i>" o "<i>tienes un comentario</i>"), además, del tipo de solicitud que seleccione, dado que la información requerida para la gestión, varía según la situación reportada. Si el ticket se genera desde la plataforma transaccional, el sistema tomará automáticamente los datos del perfil y usuario, de manera que la información se autocompletará en el formulario.</p>	<b>Agente SAC</b>
<b>Tipificación de la PQS</b>	<p>Una vez el ticket ha sido creado en el sistema, el proceso SAC designará a un agente que de manera constante estará revisando los casos que han ido ingresando, y como primera medida, revisará el contenido de la descripción para que, conforme a ella, proceda a asignar una tipología al caso.</p> <p><b>Nota:</b> En el evento de que sea una petición de especial relevancia o urgencia, el agente podrá adelantar o completar la gestión con la inmediatez posible a fin de satisfacer la necesidad del cliente.</p>	<b>Agente SAC</b>
<b>Asignación de agente BackOffice</b>	<p>Este es un proceso que se puede realizar tanto de forma automática como manual, que en todo caso está orientado a atender de manera oportuna todo requerimiento que sea allegado a la compañía.</p> <p>Una vez el caso ha sido tipificado, el sistema realizará una labor de asignación de agente, para lo cual, previamente se han designado agentes para cada tipología: con esto, a través del formulario de consulta, el solicitante podrá ver que ya hay una persona a cargo del caso, y su proceso de gestión está en marcha.</p>	<b>Agente SAC</b>
<b>Verificación información</b>	<p>Debe proceder a validar a través del sistema las causas que dieron origen al ticket y determinar si el caso debe ser remitido a otro proceso o si el trámite debe darse desde el proceso de Servicio al Cliente.</p> <p>Ante peticiones de información como certificaciones o constancias, debe validar la información en el sistema y proceder a emitir el documento, según los lineamientos de la empresa.</p>	<b>Agente SAC</b>

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

SUBPROCESO: SAC

**PROCEDIMIENTO DE PQS**

Código: PGC.SAC.001

Vigencia: 02/05/2024

Versión: 02

Página 5 de 6

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<b>Escalamiento de tickets</b>	<p>Cuando un caso no sea de competencia del Proceso SAC, debe ser escalado al proceso que corresponda por medio del software, notificando que a partir de la fecha de entrega del caso, cuenta con un plazo máximo de dos (2) días para brindar respuesta y realizar remisión al Proceso SAC para que este informe al usuario. Esta notificación será generada automáticamente al correo electrónico del Director de Proceso que corresponda. Una vez identificada la solución, debe dar respuesta a Servicio al Cliente registrando la información en el software de servicio al cliente adjuntando la evidencia o actividades a emprender; solo si es requerido enviará la información en medio físico o magnético, para dar cierre al caso y archivar evidencia de la gestión realizada.</p> <p><b>Nota<sup>1</sup>:</b> Solo si es necesario, el Director SAC debe entregar copia de las evidencias de peticiones, quejas y/o sugerencias, al responsable del proceso involucrado, brindando la información detallada para que pueda dar la respectiva solución y respuesta.</p> <p><b>Nota<sup>2</sup>:</b> Los casos que revistan mayor complejidad, deberán ser presentados ante la Gerencia para que sean evaluados.</p> <p><b>Nota<sup>3</sup>:</b> La remisión de casos también podrá hacerse a través del correo electrónico, dado que la finalidad es que exista constancia escrita del procedimiento que se ha adelantado.</p>	<p><b>Director de Proceso</b></p> <p><b>Director SAC</b></p> <p><b>Coordinador SAC</b></p> <p><b>Agente SAC</b></p>
<b>Gestión de PQS</b>	<p>Este procedimiento está a cargo del Agente asignado para cada caso, quien tiene la responsabilidad de ejecutar todas las acciones tendientes a verificar, corroborar, confrontar, indagar y concluir, para dar respuesta al cliente, la cual puede ser positiva o negativa de acuerdo con la información que se obtenga. En todo caso deberá aplicar las disposiciones del protocolo de gestión.</p> <p><b>Nota<sup>1</sup>:</b> Es deber de todo Agente Integral SAC y del Analista de Operaciones SAC apoyar en el seguimiento de los casos, en aras de lograr cumplimiento en los tiempos de respuesta.</p> <p><b>Nota<sup>2</sup>:</b> Ante eventos de inasistencia de un agente por cualquier razón, el proceso podrá designar a otro agente BackOffice para que asuma la gestión de casos asignados al agente ausente.</p>	<p><b>Agente SAC</b></p> <p><b>Analista SAC</b></p> <p><b>Director Comercial</b></p>

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

SUBPROCESO: SAC

**PROCEDIMIENTO DE PQS**

Código: PGC.SAC.001

Vigencia: 02/05/2024

Versión: 02

Página 6 de 6

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<b>Contestación de tickets</b>	El agente responsable deberá determinar el documento mediante el cual se dará respuesta, es decir, el modelo de carta que se maneje, la cual deberá contener información relacionada estrictamente con la queja, además de las recomendaciones y/o aclaraciones que se estimen pertinentes.	<b>Agente SAC</b> <b>Analista SAC</b> <b>Director SAC</b> <b>Director Comercial</b>

**5. REFERENCIAS****REQUISITOS NORMATIVOS**

ISO 18788 (7.4.4; 7.4.5)

ISO 9001 (8.2.1)