

 SEGURIDAD. CON SENTIDO HUMANO	GESTIÓN COMERCIAL		CÓDIGO: CM-PR-002	
	PROCEDIMIENTO EXPERIENCIA AL CLIENTE		VERSIÓN: 18	
			FECHA: 01/10/2025	
1. OBJETIVO	Establecer la metodología para el mantenimiento de los clientes actuales de la compañía, y a atención y tramite de sus peticiones, quejas, y reclamos, garantizando el cumplimiento de la promesa de valor ofrecida, generando su satisfacción y fidelización.			
2. ALCANCE	El presente procedimiento aplica para el mantenimiento de los clientes actuales, y el recibo, registro y trámite de las peticiones, quejas, reclamos solicitudes y felicitaciones de los clientes de los servicios de vigilancia humana fija, móvil, canina y escoltas.			
3. DEFINICIONES				
CLIENTE	Persona o jurídica que hace uso de los servicios ofrecidos por la organización, generalmente amparados en un acuerdo contractual y a cambio del pago que por lo ofrecido se acuerde.			
USUARIO	Persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos. El usuario puede coincidir con la figura del cliente.			
BUENAS PRACTICAS	Consiste en una serie de comportamientos que al ser implementados en el desarrollo de las actividades empresariales generan satisfacción tanto a la organización como a los potenciales consumidores y a los clientes. Las buenas practicas generalmente están asociadas a la implementación de valores corporativos y líneas de comportamiento.			
PQRS	Denominación que se da a los requerimientos recibidos de nuestros clientes y que se pueden clasificar en Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones.			
PETICIÓN	Es una solicitud, verbal o escrita dirigida a la compañía con el propósito de requerir su intervención o colaboración en un asunto concreto y que puede ser o no concedida a decisión de la compañía al no tratarse de compromisos adquiridos entre las partes.			
QUEJA	Se entiende por queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que un cliente pone en conocimiento de la compañía, relacionada con el incumplimiento de las obligaciones adquiridas por la compañía, o, por conductas irregulares realizadas por cualquiera de sus empleados, en cumplimiento de sus funciones.			
RECLAMO	Es una exigencia presentada por cualquier persona para reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular ante la ausencia de un servicio, o su irregular o mala prestación, o por la falta de atención de una solicitud.			
SOLICITUD	Es una manifestación verbal o escrita dirigida a la compañía con el propósito de requerir su intervención, colaboración o respuesta en un asunto concreto y que debe ser atendida por tratarse de compromisos adquiridos entre las partes.			
FELICITACIÓN	Manifestación de un cliente ante la satisfacción por el servicio prestado por la compañía o alguno de sus funcionarios.			
SAFETY TRACK	Aplicativo con que cuenta la compañía para registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones, su seguimiento y cierre; así como el registro de las visitas de mantenimiento realizadas por los funcionarios del área de experiencia al cliente y los Gerentes de Cuentas de las regionales y las visitas de inspección realizadas por los Jefes de Riesgo y Supervisores.			
TICKET	Corresponde a la denominación de los requerimientos Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones de los clientes generados en el aplicativo Safety Track.			
VISITAS DE MANTENIMIENTO	Son reuniones que deben realizar los funcionarios del área de Experiencia al cliente, con los clientes que tienen asignados.			
VISITAS DE INSPECCIÓN	Son reuniones o visitas que deben realizar los Jefes de Riesgos y los Supervisores a los clientes que tienen asignados.			
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Planear, organizar, dirigir, coordinar, controlar y desarrollar las políticas, procedimientos, planes, programas y actividades relacionadas con el cumplimiento de los objetivos de mantenimiento, atención y tramite de peticiones, quejas y reclamos garantizando el cumplimiento de la promesa de valor propuesta generando la satisfacción y fidelización de los clientes. Generar estrategias innovadoras orientadas al mantenimiento, fidelización y potencialización de los clientes actuales con el fin de aumentar los ingresos, la imagen y la participación de Seguridad Atempi Ltda., en el mercado de la vigilancia y seguridad privada dentro de la mejor relación costo-beneficio.				
ETAPAS DEL PROCESO		DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	FORMATO
RECIBO DE CLIENTES A GERENCIA COMERCIAL		Una vez culminado el proceso de negociación, instalación y estabilización y que toda la documentación del asociado de negocio solicitada en el presente procedimiento se encuentre al día, el responsable de la negociación Gerente Comercial hará entrega al área de experiencia al cliente para el respectivo seguimiento postventa.	Gerente de Experiencia al cliente	Carpeta de cliente actualizada (One drive) Acta de Reunión (One drive)
VISITAS DE MANTENIMIENTO		La Gerente Experiencia al Cliente y/o el Jefe de Riesgos de la Regional coordinarán con los clientes la periodicidad de las visitas. El registro de las visitas de mantenimiento se realizará en el aplicativo Safety Track, en el cual se registrará el detalle del comité o reuniones de seguimiento del servicio indicando las conclusiones de la reunión, compromisos, respuesta a requerimientos anteriores De acuerdo a los resultados de la reunión con los clientes, el Gerente de Experiencia al Cliente y el Jefe de Riesgos de la Regional registrará en el aplicativo Safety Track los tickets (requerimientos).	Gerente Experiencia al cliente Jefe de Riesgos de la Regional	Aplicativo Safety Track (Módulo de Visita Exp al Cliente)
ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE MAPA DE COTIZACIÓN MPC		Una vez se conocen los detalles de la solicitud, se elabora el mapa de cotización por parte del responsable de la negociación con el fin de determinar la rentabilidad del negocio. Se revisa el mapa de cotización y ofertas comerciales, dando visto bueno a la propuesta económica y a la rentabilidad del negocio.	Gerente de Experiencia al cliente	CM-F-002 Mapa de Cotización MPC
ELABORACIÓN DE OFERTA COMERCIAL		Ver el procedimiento comercial donde inicia la etapa de la elaboración de la oferta comercial.	Gerente de Experiencia al cliente	CM-PR-001 Procedimiento Comercial
CIERRE Y APROBACIÓN		Una vez aprobada la propuesta comercial se solicita al cliente la formalización de dicha aprobación a través de: * Comunicación escrita por medio de correo electrónico	Coordinador de Experiencia al Cliente / Gerente de Experiencia al cliente / Gerente General	Correo electrónico
FORMALIZACIÓN DE CONTRATO		El Coordinador de Experiencia al Cliente y la Gerencia de experiencia al cliente debe diligenciar el contrato de prestación de servicios (Contrato Proforma) o recibir el formato propuesto por el cliente y enviarlo a revisión de analista jurídico. Una vez aprobado, se tramita de forma virtual el debido proceso de firma por parte del representante legal.	Coordinador de Experiencia al Cliente / Gerente de Experiencia al cliente	Contrato Proforma
REUNIÓN DE PREINSTALACIÓN		Se convoca a reunión preinstalación de cliente renovado a los representantes de las áreas involucradas en la instalación y prestación del servicio. La información detallada para la prestación del servicio y los acuerdos comerciales y contractuales deberán ser registrados en acta de divulgación del nuevo servicio, documento que será firmado por los asistentes a la reunión y divulgado a las áreas involucradas. Posteriormente el coordinador de Experiencia al Cliente o la Gerencia de Experiencia al cliente realizan el seguimiento de las actividades relacionadas para cada área para la instalación del puesto y registradas en el acta de divulgación de servicio.	Coordinador de Experiencia al Cliente / Gerente de Experiencia al cliente	CM-F-006 Acta de Divulgación Nuevo Servicio
ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL		Se procederá a la actualización de la carpeta digital de cliente la cual, debe contener los siguientes documentos. ☐ Formato CM-F-004 Creación de Cliente o Actualización ☐ Contrato ☐ Formato CM-F-006 Acta de divulgación de Nuevo Servicio ☐ Formato CM-F-002 Mapa de cotización MPC aprobado ☐ Verificaciones Procuraduría, Contraloría y Judiciales ☐ Lista OFAC / Clinton ☐ Pólizas ☐ Fotocopia de documento que certifique existencia y representación legal ☐ Fotocopia de la Cedula del Representante Legal ☐ Fotocopia Registro Único Tributario (RUT). ☐ Composición accionaria hasta el usuario final	Coordinador de Experiencia al Cliente / Gerente de Experiencia al cliente	Carpeta del cliente

RECEPCIÓN Y ASIGNACIÓN DE PQRS	Las PARÍS recibidas de nuestros clientes pueden llegar al proceso de Experiencia al Cliente directamente o a través de cualquier funcionario de la compañía, para lo que se dispone de los siguientes canales de comunicación: Llamada telefónica. Correo físico. Correo electrónico (externo e interno). Visita Mantenimiento Visita de inspección Tickets aplicativo Safety Track.(USO INTERNO) Sin importar el medio de comunicación por el que lleguen las PARÍS de los clientes estos se registran en el aplicativo Safety Track, el usuario creador o gestor del requerimiento en el aplicativo selecciona el área responsable de su gestión (Proceso), y posteriormente el tema de qué trata su PARÍS (Dependencia), con esta clasificación el aplicativo la asigna al funcionario que debe atenderla según su ROL dentro de la compañía remitiéndole a su mail una alerta que le informa que le fue cargada una PARÍS para su atención el aplicativo asigna un número único e irrepetible de ticket. Todos los requerimientos catalogados como QUEJAS cargados en el aplicativo de Safety Track, los cuales se pueden dar, durante la prestación del servicio, son tratados en comités específicos con participación del proceso SIG, los cuales nos permiten determinar las acciones correctivas, de mejora y planes de Acciones de acción. Para el caso de las Felicitaciones estas se envían al responsable del área de talento humano para que sea tenido en cuenta el funcionario en el exaltar bimensual, y se cierran.	Gerente de Experiencia al cliente/ Coordinador de experiencia a Cliente	Aplicativo Safety Track (módulo de PQRS)
SEGUIMIENTO PQRS	El área de experiencia al cliente es el encargada de realizar el seguimiento a la gestión y/o tramite de los PARÍS, lo anterior implica que debe tomar las acciones necesarias que eviten un registro o una gestión inadecuada, o inoportuna que con lleve al incumplimiento de los compromisos adquiridos con el cliente o una inadecuada atención de sus requerimientos frente a los tiempos establecidos por la compañía para tal labor. Cuando el coordinador de experiencia al cliente detecte el incumplimiento de compromisos adquiridos en el proceso de gestión de algún PARÍS, deberá escalar el caso directamente al Líder del proceso responsable del incumplimiento. Las áreas a las cuales se les escalen los PARÍS, tiene la responsabilidad de gestionar la respuesta y/o solución de los mismos dentro de los tiempos establecidos por la organización según cada caso y que son de conocimiento general, esto implica que estas áreas deben tomar las acciones necesarias para atender y/o corregir la insatisfacción o petición recibida, estableciendo comunicación directa con el cliente para detallar y atender sus requerimientos y coordinando de forma directa todas las actividades que se requieran para brindar la atención y solución de las necesidades y requerimientos del cliente. Al finalizar la gestión de las áreas referente a la respuesta y/o solución de los PARÍS, los funcionarios de dichas áreas responsables por esta gestión deben remitir al coordinador de Experiencia al cliente por medio del SAFETY TRACK el ticket en estado "solicitud de cierre", para que este proceda a validar la respuesta dada, y si la misma es satisfactoria generar el cierre de la PARÍS, la evidencia de gestión realizada.	Gerente de Experiencia al cliente / Coordinador de Experiencia al Cliente / y demás funcionarios responsables de la gestión y trámite de los PQRS	Aplicativo Safety Track (modulo PQRS) Correos electrónicos Acta de Reunión
CIERRE DE PQRS	Una vez el coordinador de experiencia al cliente recibe el ticket en estado "solicitud de cierre" validará la gestión del PARÍS, verificando que efectivamente fue respondido o solucionado el requerimiento del cliente, en caso de establecer que el resultado de la gestión no cumple con esta condición debe devolverlo al usuario transfiriéndolo por medio del aplicativo. En caso que el coordinador de Experiencia al cliente determine que el resultado de la gestión del PARÍS da respuesta y/o solución al requerimiento, procederá a ejecutar el cierre de la misma por medio del software, acción que generará de inmediato una alerta al usuario gestor informándole que la PARÍS fue cerrada y que podrá ver la respuesta que fue dada.	Coordinador de Experiencia al Cliente.	Aplicativo Safety Track (módulo de PQRS)
REUNIONES PERIÓDICAS DE EXPERIENCIA AL CLIENTE	Periódicamente el coordinador de Experiencia al Cliente enviará vía correo electrónico a los Líderes de proceso de la Compañía y usuarios en general el status de tickets pendientes y de ser necesario citará a los funcionarios responsables del trámite y/o gestión de PARÍS con el fin de generar planes de acción para la revisión de casos críticos de clientes y establecer planes para mejorar la experiencia de servicio de los clientes.	Coordinador de experiencia al Cliente.	Aplicativo Safety Track (modulo PQRS) Correos electrónicos Acta de Reunión

5. INDICADORES DEL PROCESO			
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META	PERIODICIDAD
-	-	-	-
6. CONTROL DE REGISTROS			
CÓDIGO	NOMBRE		
CM-F-002	Mapa de Cotización MPC		
CM-F-006	Acta de Divulgación Nuevo Servicio		
NA	Aplicativo Safety Track (modulo PQRS)		
NA	Contrato Proforma		
NA	Acta de Reunión		
NA	Carpeta del Cliente		
7.CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REALIZADO POR
12	24/03/2017	Cambio en la estructura general del procedimiento, se incluyen y modifican cargos, y actividades referentes al procedimiento de alianzas estratégicas.	Jeanette Carvajal - Gerente Comercial
13	10/01/2019	Cambio en la estructura general del procedimiento, se renombra y modifican cargos, y se incluyen actividades referentes al procedimiento de Alianzas Estratégicas.	Eder Sánchez Rojas - Coordinador de Comercial
14	5/04/2021	Cambio en Roles y Cargos, según la actual estructura. Pendiente flujos y tiempos. Se incluye el anexo de tiempo máximo de respuesta en el mismo documento.	René De Oro R - Gerente Comercial.
15	17/07/2021	Se revisa a nivel general el documento, y se incluye manejo de salidas no conformes	René De Oro R - Gerente Comercial.
16	25/01/2024	Se ajusta el procedimiento en general inclusión de nuevas definiciones, actividad VISITA DE MANTENIMIENTO en la que se define establecer la periodicidad de Mantenimiento con los Clientes a partir de la fecha, se incluyen actividades de cuando se renuevan contratos en general	Paula Medina - Gerente de Experiencia al cliente
17	10/06/2025	Se ajusta el procedimiento se elimina la administración y cierre de los PQRS así como la capacitación en el manejo de la plataforma SAFETY TRACK	Paula Medina - Gerente de Experiencia al cliente
18	1/10/2025	Se incluye la actualización del formato CM-F-002 Mapa de Cotización MPC, anteriormente llamado "Matriz de Costos" y se ajustan las actividades contenidas en el proceso.	Paula Medina - Gerente de Experiencia al cliente
8.VALIDEZ DEL DOCUMENTO			
ELABORÓ: Adriana Ramirez	REVISÓ: Paula Medina	APROBÓ: Rodrigo Estupiñan	
Cargo: Coordinadora SIG	Cargo: Gerente Comercial	Cargo: Director Asociado	