



ACTA DE REUNIÓN DE ENTREGA DE HERRAMIENTAS DISEÑADAS

Código: DO-FO-003
Versión: V000
Página 1 de 9
Fecha: 01/05/24

Proceso / Subproceso	Dirección de Operaciones / Dirección Financiera
Quién realiza el acta	Angie Natalia Rojas Muñoz Jean Paul Ramos González Johan Sebastián Carrillo Agudelo

Tipo de reunión	Descripción
Reunión de trabajo	Presentación de herramientas desarrolladas

No. de Acta	01
Fecha (DD/MM/AA)	01/05/2024
Hora inicial	10:30 AM
Hora final	04:00 PM

No.	Nombre Convocados	Asistencia	
		Si	No
1	Angie Natalia Rojas Muñoz	X	
2	Dolis María Sánchez Martínez	X	
3	Jean Paul Ramos González	X	
4	Johan Sebastián Carrillo Agudelo	X	
5	Leidy Yohana Díaz Sánchez	X	
6	Manuel Enrique Segura Sánchez	X	

No.	Tema
1	Presentación y validación de las herramientas diseñadas, con el fin de determinar si son aprobadas por el equipo directivo de la organización, así como definir los ajustes requeridos según las indicaciones de la empresa.

No.	Desarrollo de temas tratados y/o conclusiones
1	Durante la reunión, se realizó un exhaustivo análisis de las herramientas diseñadas por los estudiantes, y se confirma que todas las propuestas fueron aprobadas por el equipo directivo



ACTA DE REUNIÓN DE ENTREGA DE HERRAMIENTAS DISEÑADAS

Código: DO-FO-003
Versión: V000
Página 2 de 9
Fecha: 01/05/24

de la organización, no obstante, algunas de ellas recibieron observaciones por parte del equipo, las cuales serán consideradas para su optimización y entrega final. Con el fin de validar esa herramienta se adjunta un anexo que contiene la matriz de validación, en la cual se llevó el seguimiento de esta actividad.

No.	Compromisos	Responsable	Fecha (DD/MM/AA)
1	De acuerdo con las indicaciones y observaciones de la empresa, el equipo de estudiantes quedó con el compromiso de realizar los ajustes solicitados por el grupo directivo de la empresa.	Angie Natalia Rojas Jean Paul Ramos Johan Sebastián Carrillo	01/05/2024

Herramienta	Objetivo	¿Aprobado ?	Observaciones o ajustes
Diagnóstico			
1) DOFA diagnóstico	Realizar diagnóstico de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la organización con el fin de estructurar estrategias que le permitan tomar acciones respecto a lo diagnosticado.	Si	Sin novedades
2) Matriz de diagnóstico ISO 9001	Identificar el porcentaje cumplimiento de la CONVEGILANCIA respecto a los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015, contextualización y definición de herramientas para dar cumplimiento a los requisitos.	Si	Sin novedades
3) Gestión de PQRS	Brindar contextualización respecto a la situación actual de la gestión de las PQRS e indicar porque es requerido la estructuración de la herramienta.	Si	Sin novedades



ACTA DE REUNIÓN DE ENTREGA DE HERRAMIENTAS DISEÑADAS

Código: DO-FO-003

Versión: V000

Página 3 de 9

Fecha: 01/05/24

Herramienta	Objetivo	¿Aprobado ?	Observaciones o ajustes
4) Índice de Rotación (IRP)	Identificar el IRP de la organización para el año 2023, estableciendo cuales fueron las principales causas de las renunciaciones y despidos con el fin de definir estrategias que den respuesta ante dicha situación.	Si	Sin novedades
Aplicables			
1) DOFA estratégico	Establecer estrategias alcanzables al corto, mediano o largo tiempo, de acuerdo al diagnóstico realizado.	Si	Sin novedades
2) Stakeholders Map	Identificar los principales grupos de interés, sus necesidades, expectativas, nivel de poder e interés ante las decisiones que se toman en la organización con el fin de establecer su nivel de importancia.	Si	Sin novedades
3) Herramienta de gestión de PQRS	Formulario Estructurar formulario web mediante la herramienta brindada por Microsoft, con el fin de establecer un medio formal por el cual los usuarios puedan registrar sus PQRS con el fin de que todas se registren en un repositorio y sean más fáciles de gestionar.	Si	<ul style="list-style-type: none">* Informar en el formulario que el tiempo de respuesta depende del protocolo interno de CONVIGILANCIA.* En la opción de la petición de solicitud de cotización añadir especificaciones requeridas para el servicio (sector, estrato, #número de vigilantes, ciudad, dirección donde se requiera el servicio. ¿requiere medios tecnológicos).* Añadir campo de correo alternativo en el caso de que el cliente no cuente con correo personal.* En la opción de solicitud de documentos especificar a que proceso va la solicitud (GH, CONTABILIDAD, GERENCIA Y DEPARTAMENTO DE OPERACIONES).



ACTA DE REUNIÓN DE ENTREGA DE HERRAMIENTAS DISEÑADAS

Código: DO-FO-003

Versión: V000

Página 4 de 9

Fecha: 01/05/24

Herramienta	Objetivo	¿Aprobado ?	Observaciones o ajustes
			<ul style="list-style-type: none">* Eliminar la opción de medio de respuesta telefónica y solo dejar el correo electrónico para su correcta trazabilidad.* Indicar que, si la PQRS es radicada después de las 5 pm, se gestionará desde el siguiente día hábil.
Excel	Diseño de herramienta bajo la cual pueden generar tanto el control, la gestión y el seguimiento de las PQRS con el fin de ser más efectivos en la respuesta de los usuarios y evitar insatisfacción por parte de estos.	Si	<ul style="list-style-type: none">* Adicionar un campo en el que se encuentre una lista desplegable con los cargos responsables de hacer la gestión de las PQRS.* Añadir a la opción de estado una opción de "tramitado parcialmente" para aquellos casos en los que el cliente no se encuentre conforme con la respuesta dada.* Especificar los horarios de atención desde los cuales se empiezan a gestionar la PQRS, dado que aquellas que son radicadas después de las 5 pm se tendrán en cuenta desde el siguiente día hábil.
Flyer	Establecer medio de divulgación del formulario con el fin de que los usuarios y las administradoras conozcan el medio formal bajo el cual pueden radicar sus PQRS además de la línea	Si	<ul style="list-style-type: none">* Ajustar la línea de atención para la radicación de PQRS (eliminar el teléfono fijo y dejar la línea especificada para dicha función).



ACTA DE REUNIÓN DE ENTREGA DE HERRAMIENTAS DISEÑADAS

Código: DO-FO-003
Versión: V000
Página 5 de 9
Fecha: 01/05/24

Herramienta	Objetivo	¿Aprobado ?	Observaciones o ajustes
	de apoyo para la respectiva radicación en caso tal que el formulario no se lo permita.		
Procedimiento	Documento formal por el cual se registra el procedimiento requerido para la gestión de la PQRS desde el momento que es recibido hasta el momento en el que se asegura la conformidad del usuario respecto a la respuesta dada	Si	<ul style="list-style-type: none">* Definir en el procedimiento que para los casos en los que se requiera reasignación de responsable de la gestión de la PQRS se debe realizar en un plazo máximo de 5 días calendario.* Indicar en el proceso que cuando haya comunicación por medio telefónico es necesario que graben la llamada por conmutador, y adicionar actividad en la que se le notifique al cliente que su llamada está siendo grabada y monitoreada para efectos de calidad.* Establecer para que casos se debe registrar el estado "tramitado parcialmente".* Informar que si la PQRS es radicada después de las 5 pm el tiempo de respuesta empezará a contarse desde el siguiente día hábil.
4) Programa de desarrollo líderes	Diseño de plan de capacitación de líderes en habilidades y competencias que permitan mejorar el manejo y gestión de sus equipos de trabajo desde diferentes perspectivas.	Si	<ul style="list-style-type: none">* Ajustar la propuesta del programa de capacitación a una duración de una semana.



ACTA DE REUNIÓN DE ENTREGA DE HERRAMIENTAS DISEÑADAS

Código: DO-FO-003

Versión: V000

Página 6 de 9

Fecha: 01/05/24

Herramienta	Objetivo	¿Aprobado ?	Observaciones o ajustes
5) Matriz de comunicación	Herramienta por medio de la cual se establezca los componentes de: ¿Qué comunicar? ¿Quién emite? ¿Quién recibe? ¿El canal por el que se comunicar? ¿La frecuencia? ¿Cómo se verifica? Con el fin de dar una guía respecto a cómo implementarlo en demás áreas de la organización.	Si	Sin novedades
6) Propuesta de actividades plan de bienestar	Diseño de propuesta de actividades que permitan aumentar el nivel de satisfacción del cliente interno con el fin de disminuir el índice de rotación, estableciendo la actividad que se propone, la descripción y los requisitos base para la participación de los colaboradores.	Si	* Añadir a la propuesta de Con bicicleta voy a CONVIGILANCIA un concurso con similares condiciones para aquellos que se movilizar a pie (ir a pie a CONVIGILANCIA) * Adicionar a las propuestas la opción de realizar pollas mundialistas. * Incluir propuestas de arte y cultura.
7) Encuesta de causales de retiro	Estructurar formulario web mediante la herramienta brindada por Microsoft, con el fin de implementar un registro e informe de las principales causas de renuncia de los colaboradores, para así poder estructura actividades que mitiguen esos aspectos específicos que conllevan a los colaboradores a desvincularse de la organización.	Si	Sin novedades



ACTA DE REUNIÓN DE ENTREGA DE HERRAMIENTAS DISEÑADAS

Código: DO-FO-003
Versión: V000
Página 7 de 9
Fecha: 01/05/24

Herramienta	Objetivo	¿Aprobado ?	Observaciones o ajustes
8) Encuesta de satisfacción cliente interno y clima organizacional	Por medio de formulario web mediante la herramienta brindada por Microsoft, se estructura una encuesta en la que se pueda validar el nivel de satisfacción del cliente interno además de como concibe este el clima organizacional de CONVIGILANCIA, para así identificar los aspectos críticos que disminuyen tanto la satisfacción como la motivación de los colaboradores.	Si	Sin novedades
9) Encuesta de satisfacción cliente externo (dirigido a la administración del área residencial)	Diseño de formulario web mediante la herramienta brindada por Microsoft, que permita identificar el nivel de satisfacción del cliente externo respecto al servicio prestado, esto con el objetivo de conocer que opciones de mejora están presentes en la organización y cuáles son las buenas prácticas con las que la empresa cuentan y que logran que los clientes estén fidelizados a CONVIGILANCIA.	Si	Sin novedades
10) SharePoint para la gestión documental	Diseño de SharePoint por medio de la plataforma Microsoft, por medio de la cual se registre las novedades presentes en la organización, los formularios que se disponen tanto al cliente interno como al externo, y el cual permita cargar los documentos que cada una de las direcciones desea compartir a la organización con el fin de que todos se	Si	Sin novedades



ACTA DE REUNIÓN DE ENTREGA DE HERRAMIENTAS DISEÑADAS

Código: DO-FO-003

Versión: V000

Página 8 de 9

Fecha: 01/05/24

Herramienta	Objetivo	¿Aprobado ?	Observaciones o ajustes
	encuentre alineados respecto a los objetivos misionales de la empresa y sus áreas.		
11) Perfiles de cargo	Estructurado Estructuración del cargo de auxiliar de servicio al cliente el cual será el que esté a cargo del proceso de gestión, control y seguimiento de las PQRS, por medio de cual se defina su rol, las responsabilidades, funciones y competencias del cargo y los requerimientos básicos, logrando así una clara identificación de las labores que debe hacer el auxiliar y evitar confusiones en las actividades.	Si	Sin novedades
	Actualizado Actualización del formato de los perfiles del campo añadiendo aspectos que se deben tomar en cuenta al momento de definir las personas que van a ejercer los cargos de "guarda de seguridad", "supervisor motorizado" y "coordinador de operaciones", además de realizar actualización de funciones que no estaban correctamente diseñadas.	Si	Sin novedades



ACTA DE REUNIÓN DE ENTREGA DE HERRAMIENTAS DISEÑADAS

Código: DO-FO-003

Versión: V000

Página 9 de 9

Fecha: 01/05/24

Fecha del cambio	Versión	Descripción	Revisado	Aprobado
	V000	Creación del acta de reunión de entrega de herramientas diseñadas	Coordinador de calidad	Gerente General

**FIRMA REPRESENTANTE DE
CONVIGILANCIA**

**FIRMA REPRESENTANTE DEL
EQUIPO INVESTIGADOR**

Manuel Enrique Segura
CC: 1014199640

Angie Natalia Rojas
CC: 1023959785