
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PQRS	CÓDIGO: SIG-PR-02
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSION:4
	SIG	REVISIÓN: 05-02-2024

## TABLA DE CONTENIDO

1.2	INFORMACIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO.....	2
1.1	OBJETIVO .....	2
1.2	ALCANCE .....	2
1.3	RESPONSABLES .....	2
1.4	RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO.....	3
1.5	DEFINICIONES:.....	3
1.6	SIGLAS:.....	3
1.7	NORMATIVIDAD RELACIONADA:.....	4
2.	CONDICIONES GENERALES .....	4
2.1	PROCESO PARA EL REPORTE Y TRAMITE DE PQRSF DEL CLIENTE INTERNO .....	5
3.	SGOS 18788:.....	6

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PQRS	CÓDIGO: SIG-PR-02
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSION:4
	SIG	REVISIÓN: 05-02-2024

## 1.2 INFORMACIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO

### 1.1 OBJETIVO


Garantizar la atención y resolución de casos presentados por Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

### 1.2 ALCANCE

Aplica a todos los procesos que reciban peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentados por el cliente interno o externo y demás partes interesadas en relación con la prestación del servicio y con el desempeño en general de la Organización.

### 1.3 RESPONSABLES

- **Líderes de Proceso:** deben recibir las PQRS que se presenten identificando el tipo de cliente que la manifieste, si este es el cliente interno dará trámite al proceso encargado de subsanar la situación, si la PQRS proviene del cliente externo la tramitará de inmediato al Proceso de Operaciones.
- **Director de Operaciones**
  - ✓ Encargado de recibir, tramitar y hacer seguimiento de las PQRS que sean del cliente externo.
  - ✓ Comunicar a la Gerencia General el estado (abierto/cerrado) de las PQRS.
- **Coordinador de Contratos:** Encargado de recibir las PRQS, de los clientes que atiende, reportarlas en el formato y comunicarlas al Director de Operaciones.
- **Director SIG:** encargado de verificar el cierre del plan de acción generado de la PQRS.
- **Trabajadores:** Todo el personal de la empresa puede recibir y comunicar una PQRS, inmediatamente deberá ser informado a su jefe inmediato, quien a su vez la remitirá a Gestión Operaciones.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PQRS	CÓDIGO: SIG-PR-02
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSION:4
	SIG	REVISIÓN: 05-02-2024

#### 1.4 RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO


ITEM	RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
1	Demora en la atención y solución de la PRQS presentada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La respuesta se debe dar al cliente en un plazo máximo de 24 horas una respuesta inicial por escrito.</li> <li>La respuesta total a la PQRSF será realizada máximo en 10 días hábiles.</li> <li>Indicador de "Atención de PQRS"</li> </ul>	<p>Líder que reciba la PQRS</p> <p>Director SIG</p>

#### 1.5 DEFINICIONES:

- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- **Petición:** Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el Cliente tiene derecho a presentar ante Seguridad Logro.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción por la atención o desempeño por parte del personal de la Organización.
- **Reclamo:** Solicitud referente al incumplimiento de los requisitos estipulados en el contrato, y/o de los requisitos propios de la prestación del servicio.
- **Sugerencia:** La proposición o insinuación de una idea
- **Parte interesada:** Parte Interesada: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de una organización.
- **Cliente interno:** Son aquellas personas dentro de la Empresa, que por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativas, administrativas o ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para alguna de sus labores.
- **Cliente externo:** Es la persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer una necesidad (bien o servicio).

#### 1.6 SIGLAS:

SIG: Sistema Integrado de Gestión

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PQRS	CÓDIGO: SIG-PR-02
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSION:4
	SIG	REVISIÓN: 05-02-2024


## 1.7 NORMATIVIDAD RELACIONADA:

### 1.7.1 Comunicación con el cliente ISO 9001:2008

- La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:
  - c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas


## 2. CONDICIONES GENERALES.

- Todo trabajador de Seguridad Logro puede recibir una PQRS del Cliente Externo, y tendrá la responsabilidad de comunicarla a la Dirección de Operaciones.
- Cuando el Cliente Externo comunique una PQRS por diferentes medios como correo electrónico, telefónico y/o escrito diferente al Formato SIG-FO- REPORTE PQRS, el equipo de Operaciones deberá hacer el reporte bajo el SIG y dejar como soporte el medio de comunicación que uso el Cliente.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PQRS	CÓDIGO: SIG-PR-02
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSION:4
	SIG	REVISIÓN: 05-02-2024

## 2.1 PROCESO PARA EL REPORTE Y TRAMITE DE PQRSF DEL CLIENTE INTERNO

Flujo de Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
1. Recepción de la petición, queja, o reclamo del cliente interno	Líder de Proceso	El cliente interno manifestara la PQRF a su jefe inmediato	SIG-FO-05 REPORTE PQRSF
2. Tramite de la petición, queja, o reclamo del cliente interno	Líder de Proceso	El líder de proceso que reciba la PQRS del cliente Interno deberá entregarla a la Dirección SIG quien la entregará al proceso correspondiente para dar respuesta y solución.	SIG-FO-05 REPORTE PQRSF
3. Confirmación al cliente de la PQRS	Líder de Proceso encargado de dar respuesta	Comunicarle al Cliente que su PRQS fue recibida y se dará solución.	Diferentes medios de comunicación.
4. Plan de Acción	Líder de Proceso encargado de dar respuesta	Identificar las causas de la PQRS presentada, y establecer el plan de acción para subsanar la novedad presentada y evitar su ocurrencia nuevamente.	SIG-FO-05 REPORTE PQRSF
5. Seguimiento y Cierre de la PRQS	Líder de Proceso encargado de dar respuesta	El líder del proceso deberá hacer seguimiento del cumplimiento al plan de acción registrando la PQRS e informar a la Dirección SIG y entregar los soportes del cierre de manera magnética.	SIG-FO-05 REPORTE PQRSF

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PQRS	CÓDIGO: SIG-PR-02
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSION:4
	SIG	REVISIÓN: 05-02-2024


### 3 . SGOS 18788:

SEGURIDAD LOGRO ha establecido que documenta y trata los reclamos que se reciben de las partes interesadas internas y externas (incluidos los clientes y otras partes afectadas) en materia de posible vulneración de Derechos Humanos. El presente procedimiento se debe comunicar a las partes interesadas internas y externas con el fin de facilitar el reporte de no conformidades potenciales y reales con respecto de la NTC ISO 18788 parte de los individuos, o violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los derechos humanos. La Compañía investiga los alegatos rápida e imparcialmente, con debida consideración a la confidencialidad y las restricciones impuestas por la ley local, con las siguientes premisas:

- a) recibir y tratar las quejas y los reclamos;
- b) establecer etapas jerárquicas para el proceso de solución;
- c) la investigación de los reclamos, que incluya procedimientos para:
  - 1) cooperar con los mecanismos oficiales de investigación externa;
  - 2) prevenir la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección en evidencia;
  - 3) proteger a los individuos que presentan una queja o un reclamo de buena fe contra la retaliación;
- d) identificar las causas raíz;
- e) acciones correctivas y preventivas que se ejecuten, incluida la acción disciplinaria proporcionan a la infracción;
- f) comunicaciones con las autoridades correspondientes.

Los reclamos o quejas que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos o peligro inminente para los individuos se deben tratar inmediatamente por parte de la empresa y otras autoridades, según sea apropiado.

Adicional, se debe designar a uno o más individuos con la autoridad para coordinar los esfuerzos de investigar y resolver todas las quejas que la organización recibe que afirmen acciones que amenacen la vida humana, los derechos o la seguridad, o que no cumplan los requisitos de esta norma o aquellos que exige el cliente.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PQRS	CÓDIGO: SIG-PR-02
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSION:4
	SIG	REVISIÓN: 05-02-2024

### APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre: MARISOL FRANCO C.	Nombre: DIANA E. SIERRA	Nombre: DIANA E. SIERRA
Cargo: Dirección SIG	Cargo: Gerente General	Cargo: Gerente General
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

### CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
31/03/2016	01	Emisión inicial
15/03/2018	01	Se revisa documento y no genera cambio.
11/03/2019	01	Se revisa documento y no genera cambio.
28/04/2022	02	Se revisa el documento y se genera cambio en termino HSEQ por SIG y cambio de codificación.
15/03/2023	03	Se realiza actualización del documento.
05/02/2024	04	Se realiza actualización, incluyendo aspectos de la norma ISO 18788 para SGOS.