

	PROCEDIMIENTO DE PQRSA	Código	PSG-PD-8
		Versión	4
		Implementación	11/03/2021
		Clasificación de la información	Privada

1. OBJETIVO

Identificar y controlar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones del cliente, previniendo su ocurrencia, en la gestión de acciones dando solución a las mismas de manera satisfactoria a nuestros clientes.

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de la PQRSA hasta la atención y solución correspondiente a las mismas. Aplica a todos los procesos de la empresa.

3. DEFINICIONES

Apelación: Solicitud presentada por una persona natural o jurídica a la empresa de reconsiderar, la decisión que tomó la empresa en relación con los servicios ofrecidos; o la respuesta contraria a sus intereses.

Nota: el término de apelación también se aplica para el caso que GSE realice una solicitud para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por la ONAC con relación a su estado de acreditación. Para estos casos se surtirá el procedimiento establecido por la ONAC para el tratamiento de estos casos.

Peticiones: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibo.

Quejas: Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo. Con algo o alguien en una empresa durante la prestación de un servicio.

Reclamos: Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo.

4. CONDICIONES GENERALES

1. La empresa pone a disposición de sus clientes, los siguientes canales de atención:
 - Línea en Bogotá: 405 00 82
 - pqrs@gse.com.co
 - Personalmente
 - Por escrito
 - Página web

	PROCEDIMIENTO DE PQRSA	Código	PSG-PD-8
		Versión	4
		Implementación	11/03/2021
		Clasificación de la información	Privada

2. Para la gestión y respuesta de las PQRSA y derechos de petición, se deben responder dentro de los 15 días hábiles; los cuales se cuentan desde el primer día de recepción por parte del cliente externo. Por otra parte, en caso de cumplir el tiempo establecido y no se cuenta con la solución requerida, se notificará al cliente una prórroga de tiempo (entre 7 u 8 días hábiles) con la justificación y evidencias correspondientes.
3. Cada petición, queja, reclamo, sugerencia y apelación se recibirá a través del correo mencionado, la responsabilidad de la gestión de este correo será el Analista Senior Calidad.
4. En caso de recibir una PQRSA en cualquier otro correo corporativo de cualquier colaborador, se redireccionará al correo pqrs@gse.com.co.
5. En caso de recibir una PQRSA vía telefónica, se solicitarán los siguientes datos del cliente:
 - Nombre completo
 - Cédula o NIT
 - Celular
 - Correo electrónico
 - Información relacionada con la PQRSA

De igual manera, está información será redireccionada al correo pqrs@gse.com.co.


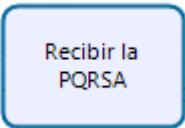
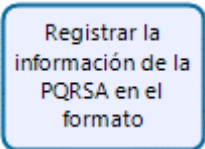
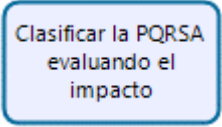

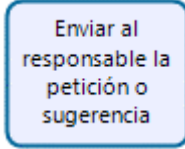
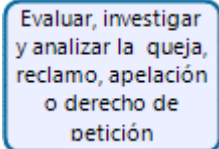
6. Para dar respuesta a las quejas, reclamos, apelaciones y derechos de petición, se dará respuesta formal con un oficio, el cual será firmado digitalmente. Dependiendo del alcance de la respuesta, serán firmados por Líder del proceso, Representante Legal o Analista Junior Calidad o Coordinador del SIG.
7. En caso de recibir una PQRSA con temas de imparcialidad, se debe enviar al Comité de imparcialidad para su revisión, análisis y respuesta formal.
8. En caso que se presenten PQRSA repetitivas, se abrirá una acción correctiva; la cual se gestionará con el procedimiento establecido.

5. ENTRADAS Y SALIDAS

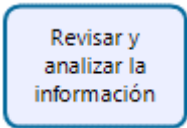

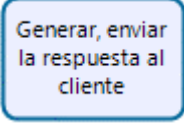

ENTRADA	SALIDA
Manifestación de insatisfacción o necesidad frente a los productos o servicios de una parte interesada.	Solución a la insatisfacción o análisis de la necesidad una parte interesada

	PROCEDIMIENTO DE PQRSA	Código	PSG-PD-8
		Versión	4
		Implementación	11/03/2021
		Clasificación de la información	Privada

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

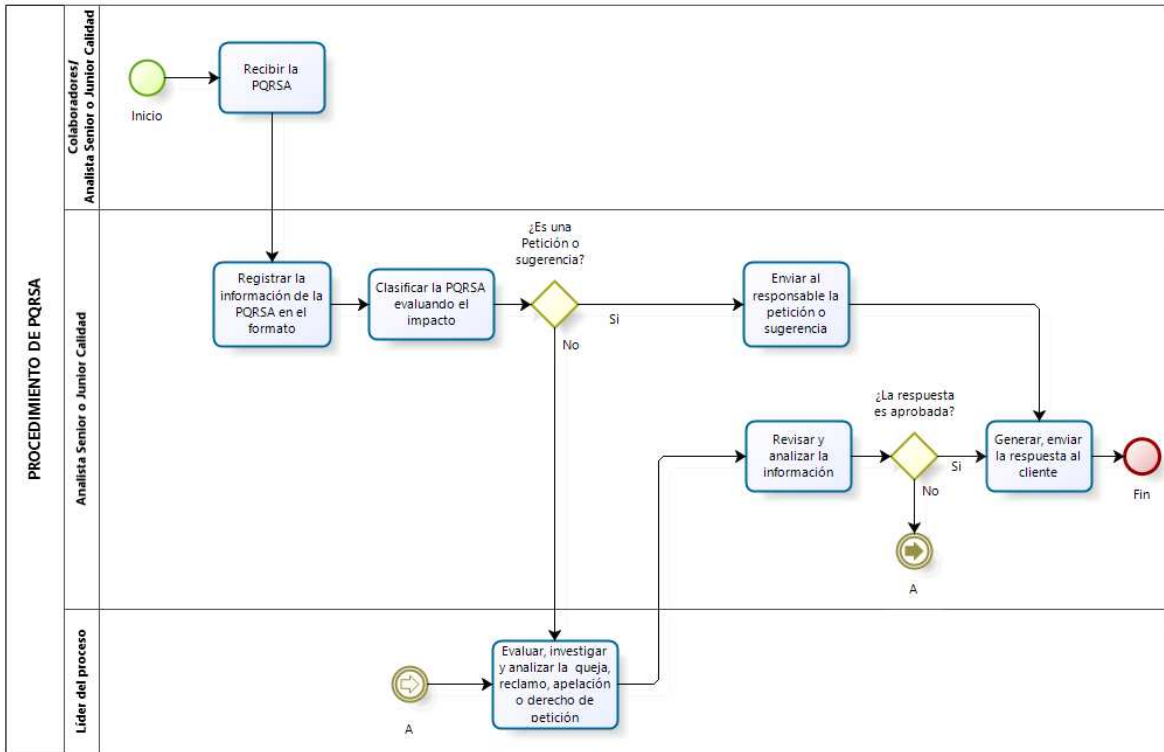
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NORMA	REGISTRO
1		Inicio	-	-	-
2		Recibir la PQRSA presentada por el cliente o partes interesadas en los canales establecidos en las condiciones generales, direccionar al correo electrónico pqs@gse.com.co y relacionar una breve descripción de la situación, datos de contacto de la parte interesada y medio por el cual se recibió.	Colaboradores Analista Senior o Junior Calidad	CEA -4.1 versión 1 numeral 10.6.1	Correo electrónico
3		Ingresar la información de la PQRSA en el formato de "Registro de PQRSA"	Analista Senior o Junior Calidad	CEA -4.1 versión 1 numeral 10.6.1	Registro PQRSA
4		Clasificar la PQRSA, evaluar el impacto (alto, medio y bajo) y direccionar por medio del correo electrónico con el Líder del proceso que pueda garantizar una respuesta efectiva.	Analista Senior o Junior Calidad	CEA -4.1 versión 1 numeral 10.6.1	Registro PQRSA Correo electrónico
5	¿Es una Petición o sugerencia? 	¿Es una Petición o sugerencia? Si: Continuar con la actividad 6 No: Continuar con la actividad 7.		-	-
6		Enviar al responsable la petición o sugerencia para su respectiva gestión y recepción de respuesta. Continuar con la actividad 10	Analista Senior o Junior Calidad	-	Correo electrónico
7		Evaluar, investigar y analizar la información de la queja, reclamo, apelación o derecho de petición, dando la solución correspondiente y enviar la información necesaria con las	Líder del proceso	CEA -4.1 versión 1 numeral 10.6.1.3	Correo electrónico

	PROCEDIMIENTO DE PQRSA	Código	PSG-PD-8
		Versión	4
		Implementación	11/03/2021
		Clasificación de la información	Privada

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NORMA	REGISTRO
		evidencias de la solución brindada.			
8		Revisar y analizar la información emitida por el Líder de proceso. Para el caso de apelaciones o derechos de petición se validará con el Coordinador Jurídico. Para temas de imparcialidad se validará en el Comité de Imparcialidad	Analista Senior o Junior Calidad	CEA -4.1 versión 1 numeral 10.6.1	Correo electrónico
9	¿La respuesta es aprobada? 	¿La respuesta es aprobada? Si: Continuar con la actividad 10. No: Devolver a la actividad 7.	-	-	-
10		Generar y enviar la respuesta al cliente se debe registrar en el formato "Registro de PQRSA"	Analista Senior o Junior Calidad	CEA -4.1 versión 1 numeral 10.6.1.6	Correo electrónico u oficio registro de PQRSA
11		Fin	-	-	-

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Código	PSG-PD-8
Versión	4
Implementación	11/03/2021
Clasificación de la información	Privada



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CARGO	CRITERIO(S)	CAMBIO
4		Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	Definiciones	Se complementó la definición de apelación, para los casos que la ECD realiza estas solicitudes ante el organismo de acreditación.
3	26/08/2020	Analista Senior Calidad	Estructura y codificación del documento	Se modifico toda la estructura del documento de Excel a Word, incluyendo alcance, definiciones, condiciones generales, diagrama de flujo y un control de cambios. Se incluyó la codificación del mismo.
			Objetivo	Se modifico el objetivo incluyendo Productos.
			Entradas y Salidas	Se modificaron las salidas del procedimiento eliminando la palabra "manifestación."
			Descripción de actividades	Se modificaron las actividades 6 y 7.

	PROCEDIMIENTO DE PQRSA	Código	PSG-PD-8
		Versión	4
		Implementación	11/03/2021
		Clasificación de la información	Privada

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CARGO	CRITERIO(S)	CAMBIO
				Se eliminaron las actividades D3, 8 y 9, dejándolo en condiciones generales.
4	11/03/2021	Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	Definiciones	Se incluyo una nota en la definición de apelación.
			Descripción de actividades	Se modifiko el responsable de las actividades 2, 4 , 6, 8 y 10.