



## PROCEDIMIENTO DE ATENCION A PARTES INTERESADAS

I&D-PRO-03  
VERSIÓN N°4



SIG VIGILANCIA SANTAFEREÑA Y CIA LTDA.

FECHA DE EMISIÓN

24/07/2021



### ATENCION, SEGUIMIENTO Y SATISFACCION A PARTES INTERESADAS

#### INFORMACIÓN DE CONTROL DOCUMENTAL

<b>Área / Departamento:</b>	Investigaciones & Disciplina	<b>Clasificación</b>	Interno		
<b>Tipo de documento:</b>	Procedimiento	<b>Aplica a:</b>	Sede Principal Bogotá		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
No. de Versión	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORADO POR	FECHA	REVISADO POR	APROBADO POR
1	Creación del documento	<b>Camilo Camacho</b> Jefe de investigaciones	01/01/2016	<b>Jenny Sierra</b> Directora Gestión y Desarrollo	<b>Juan Carlos Rojas Medina</b> Gerente General
2	Ajuste de la denominación de los cargos y redacción del contenido	<b>Carolina Baquero</b> Coordinador Jurídico	20/02/2018	<b>Viviana Villamil</b> Jefe de Gestión & Desarrollo	<b>Juan Carlos Rojas Medina</b> Gerente General
3	Inclusion criterios ISO18788, se reestructura el documento de acuerdo con los tiempos estipulados para la contestación	<b>Cristina Cartagena</b> Coordinadora Investigaciones	16/10/2020	<b>Viviana Villamil</b> Jefe de Gestión & Desarrollo	<b>Juan Carlos Rojas Medina</b> Gerente General
4	Se da responsabilidad a la alta dirección , se incluye el respeto por los derechos humanos en las investigaciones	<b>Angela Gonzalez</b> Profesional SIG	24/07/2021	<b>Viviana Villamil</b> Jefe de Gestión & Desarrollo	<b>Fernando Bohorquez</b> Gerente General

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
FECHA:21/06/2021	FECHA: 22/06/2021	FECHA: 24/07/2021



## PROCEDIMIENTO DE ATENCION A PARTES INTERESADAS

I&D-PRO-03  
VERSIÓN N°4

SIG VIGILANCIA SANTAFEREÑA Y CIA LTDA.

FECHA DE EMISIÓN

24/07/2021

### 1. OBJETIVO

Determinar los parámetros requeridos para la atención, seguimiento de las partes interesadas internas y externas con el establecimiento de lineamientos que definan la forma de atención a los requerimientos y/o novedades recibidas en la organización por las partes interesadas.

### 2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia con el conocimiento del requerimiento de la parte interesada y finaliza con el registro en la matriz de PQR. Aplica para todos los funcionarios de la sede principal y las regionales, así como para las partes interesadas identificadas en la matriz G&D-MAT-23 PARTES INTERESADAS.

### 3. REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS

Ver G&D-MAT-02 Matriz de requisitos legales

### 4. DEFINICIONES

- **DDHH:** Los Derechos Humanos (DDHH) son libertades y capacidades inherentes a la persona humana que, por tanto, corresponde ejercer, disfrutar y realizar plenamente a todos los seres humanos por el sólo hecho de serlo y, en consecuencia, constituyen en sí mismos exigencias de garantías de respeto y protección para todos los Estados.
- **FELICITACION:** Escrito o tarjeta con los que se felicita al trabajador.
- **INVESTIGACION:** es una actividad orientada a la obtención de un esclarecimiento de unos hechos acontecidos dentro de las instalaciones de nuestros clientes, con el fin de determinar si VISAN, tuvo injerencia o no, dentro de los mencionados hechos
- **INCONFORMISMO:** Actitud de no aceptar fácilmente una circunstancia determinada, especialmente cuando es impuesta o se considera injusta
- **QUEJA:** Muestra de reclamo, oposición o protesta del trabajador
- **RECLAMO:** Es la solicitud que realiza un cliente interno o externo, requiriendo el resarcimiento de una pérdida, evento o novedad
- **SOLICITUD:** Documento en el que se realiza una petición.

### 5. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de la aplicación y cumplimiento de las disposiciones presentes en este procedimiento la tienen quienes ejercen los cargos del área jurídica, en la sede principal de la empresa, bajo la supervisión y suministro de recursos para el desarrollo efectivo de la Gerencia Administrativa y financiera, Gerencia General y Presidencia.

La alta dirección se asegura que se identifican, evalúan y documentan los intereses de las partes interesadas externas e internas con el fin de alcanzar los objetivos de sus contratos y minimizar los riesgos.

### 6. METODOLOGIA

La empresa a través del presente procedimiento ha incorporado a su sistema de gestión, los instructivos que corresponde entre las partes interesadas y VISAN para la atención del requerimiento del funcionario, así:



## PROCEDIMIENTO DE ATENCION A PARTES INTERESADAS

I&D-PRO-03  
VERSIÓN N°4



SIG VIGILANCIA SANTA FERENSE Y CIA LTDA.

FECHA DE EMISIÓN

24/07/2021

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	RESPONSABLE
	<p><b>1 ENTRADA DEL PROCESO: NECESIDAD DEL FUNCIONARIO DE NOTIFICAR LA NOVEDAD</b></p> <p>La parte interesada tiene la necesidad de notificar una novedad, queja, reclamo a VISAN, la cual se realiza mediante los mecanismos de comunicación definidos en el G&amp;D-PRO-04 Procedimiento para la comunicación interna, externa, participación, consulta y manejo de correspondencia, con el fin de facilitar el reporte de no conformidades potenciales y reales del Sistema Integrado de Gestión por parte de los individuos, o violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los derechos humanos</p>	<p>Parte interesada</p>
	<p><b>2. Página web:</b> El mecanismo de ingreso a la página web de la empresa es a través de: <a href="https://www.visan.net.co/pqrs">https://www.visan.net.co/pqrs</a></p> <p><b>FELICITACIONES:</b> felicitaciones sobre la actuación de nuestro personal y el servicio ofrecido por VISAN</p> <p><b>SUGERENCIA:</b> Es una propuesta o recomendación que pueden presentar un trabajador, proveedor, cliente entre otros; para ser implementada por VISAN en el marco de la mejora continua de la organización relacionada con la prestación del servicio.</p> <p><b>PETICIÓN:</b> Es una actuación por medio de la cual un trabajador, proveedor, cliente entre otros, solicita a VISAN cualquier información relacionada con la organización y la prestación del servicio.</p> <p><b>QUEJA:</b> Es la expresión o manifestación que le hace un trabajador, proveedor, cliente entre otros a VISAN por una inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.</p> <p><b>RECLAMO:</b> Es la oposición o contrariedad presentada por un trabajador, proveedor, cliente entre otros a VISAN con el objetivo de que se ha revisado y se evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos</p>	<p>Parte interesada</p>

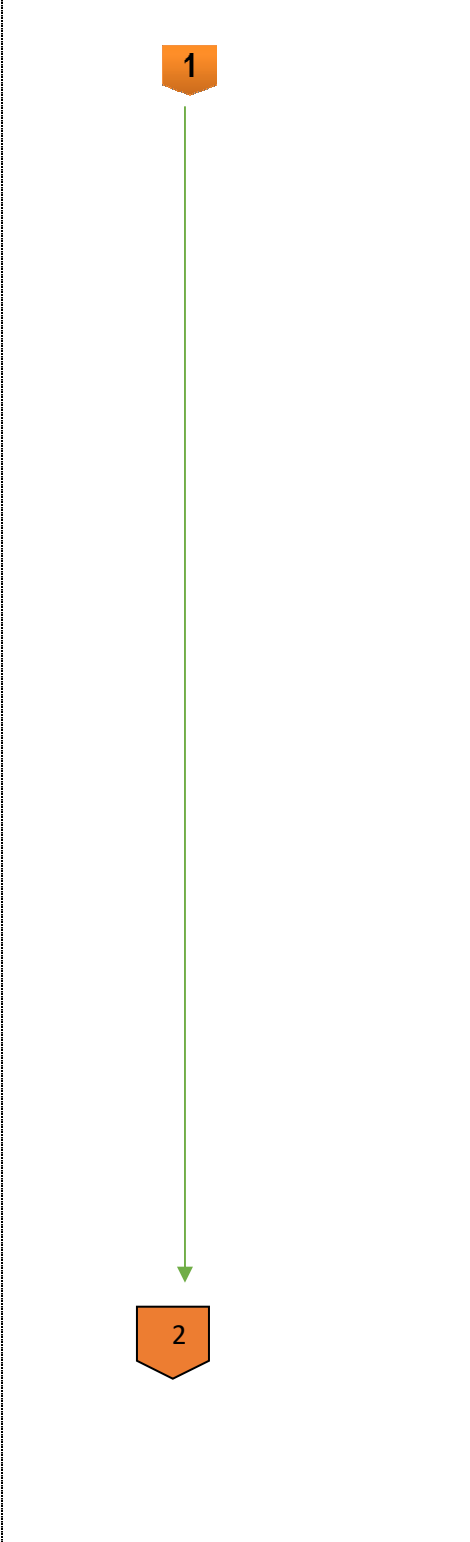
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	RESPONSABLE
 <p>The diagram shows a vertical flow from step 1 (top) to step 2 (bottom) connected by a green arrow. Step 1 is represented by an orange downward-pointing pentagon with the number '1'. Step 2 is represented by an orange upward-pointing pentagon with the number '2'.</p>	<p>.</p> <p>Para Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones se dirige Al módulo de PQRS y diligencia el formato con la información solicitada, cabe resaltar que es importante que se diligencien los campos para presentar la novedad / reporte</p> <p>Si por el contrario se desea colocar un reporte de buena fe, se ingresa a <a href="https://www.visan.net.co/linea-etica">https://www.visan.net.co/linea-etica</a> línea ética</p> <p>Donde podrán reportar actos reprochables como fraude, acoso, mal uso de la fuerza, malversaciones de dinero, violación de los derechos humanos, lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción, soborno, entre otros, de manera anónima que debe ser investigada por VISAN</p> <p>Si la novedad registrada por la línea ética, le llegara el correo directamente a <a href="mailto:investigaciones@visan.net.co">investigaciones@visan.net.co</a> , en su ausencia debera llegar al correo <a href="mailto:gestionriesgo@visan.net.co">gestionriesgo@visan.net.co</a></p> <p>Si es una denuncia por SIPLAFT el area investigaciones notificara al oficial de cumplimiento para proceder a la respectiva diligencia</p> <p>el área de investigaciones procederá con la investigación junto con el comité de ética y derechos humanos y le dará el mismo tratamiento como si fuera una PQR en términos de tiempo y notificará a la persona si se cuenta con los datos para ello.</p> <p>Si llegará a ser necesario se informará y se cooperará con los mecanismos oficiales de investigación externa.</p> <p>Se prevendrá la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección en evidencia que se llegará a necesitar dentro de la investigación.</p> <p>Se protegerá la identidad de las personas que presentan un reporte en la línea ética de buena fe evitando cualquier retaliación.</p>	<p>Parte interesada</p>

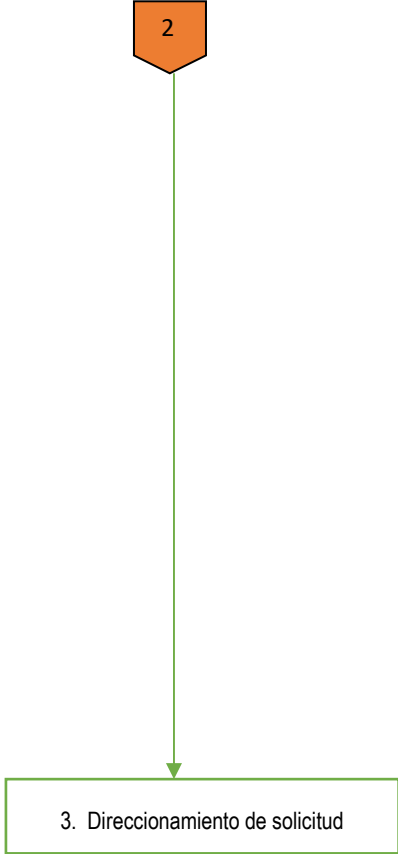

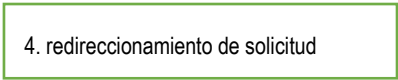
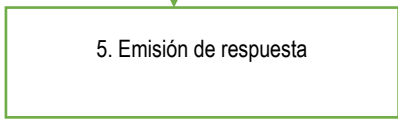


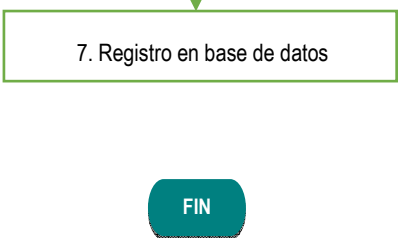
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	RESPONSABLE
 <p>2</p> <p>3. Direccionamiento de solicitud</p>	<p>Con la información requerida se deberá alimentar la matriz de PQR. ID-MAT-02 CONTROL Y ATENCIÓN DE PQR Y NOVEDADES y direccionar la PQRS dependiendo del caso al area correspondiente.</p> <p>Se tendrá en cuenta la identificación de las causas raíz como análisis del caso investigado y de acuerdo con el resultado de las investigaciones si afecta el sistema de gestion, con potencial materialización de un riesgo identificado en la matriz G&amp;D-MAT-07 se debera crear una acción correctiva y preventiva, como soporte se divulgará las lecciones aprendidas y las correcciones que se ejecuten, incluida la acción disciplinaria proporcionada</p> <p>De acuerdo con el caso presentando Vigilancia Santaferreña y CIA LTDA por medio de su representante informará a las autoridades competentes.</p> <p>3.Después de redireccionado el requerimiento y/o novedad al funcionario, el área responsable tiene un plazo no mayor a 10 días hábiles para dar respuesta a la solicitud y/o reclamación.</p> <p> <b>Alerta: 10 días hábiles para dar respuesta con los respectivos soportes</b></p>	
 <p>4. redireccionamiento de solicitud</p>	<p>4.Al verificar el requerimiento y/o novedad del funcionario, se redirecciona al área según corresponda.</p>	<p>Área jurídica</p>
 <p>5. Emisión de respuesta</p>	<p>5. El área jurídica deberá dar respuesta a la solicitud, petición, queja o reclamo, dentro de los 15 días hábiles legales, a través del mecanismo de comunicación establecido por peticionario</p>	<p>Área jurídica</p>
 <p>3</p>		

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	RESPONSABLE
	<p>6.El área jurídica da respuesta al peticionario que realizo la solicitud, a la dirección de correo electrónico registrada o mecanismo de comunicación establecido.</p>	<p>Área jurídica</p>
	<p>7.Al verificar que se dio respuesta al requerimiento y/o novedad se debe actualizar la base I&amp;D-MAT-02 CONTROL Y ATENCIÓN DE PQR Y NOVEDADES para cerrar la solicitud con la respuesta emitida por el área según corresponda.</p> <p><b>SALIDA: REGISTRO EN BASE DE DATOS</b></p>	<p>Área jurídica</p>

**7. DOCUMENTACION REQUERIDA**

- I&D-MAT-02 CONTROL Y ATENCIÓN DE PQR Y NOVEDADES

**8. CONSIDERACIONES Y EXCEPCIONES DEL PROCEDIMIENTO.**

- Las investigaciones realizadas deben respetar los derechos humanos, evitando infringir los derechos humanos de los involucrados.
- Se debe atender y remediar los impactos generados en contra de los derechos humanos y los principios voluntarios
- El uso de la fuerza deberá ser proporcional a la situación presentada, solo se debe utilizar para fines preventivos y defensivos como lo establece el manual de uso de la fuerza
- Se debe garantizar el anonimato, sin embargo, si es la persona de los datos de contacto se le debe dar respuesta.
- No se podrá emprender ninguna acción adversa contra ningún individuo por el hecho de presentar reportes de buena fe, a través de la línea ética
- Se deberá investigar todos los casos que se presenten a través de la línea Ética, con la absoluta reserva y confidencialidad.